Entscheidungshilfen

auf der Suche nach dem „besten“ Spendenprogramm

In eigener Sache:

Die Autorinnen und Autoren haben ihr bestes gegeben, diese Entscheidungshilfen zu entwickeln. Wir haben die Texte „tausendmal“ gelesen, und immer wieder finden sich Schreibfehler oder Formatierungsfehler ein ... sorry.
Es werden Ihnen trotz unserer Sorgfalt und Umsicht vielleicht die einen oder anderen Punkte fehlen. Bitte schreiben Sie uns dies an inf@fundraisingverband.de. Auch für gute Ratschläge und Ideen sind wir Ihnen sehr dankbar.

Manchmal sind in den nachfolgenden Texten Gesetze angegeben worden. Diese Gesetze können sich ändern. Deshalb sind diese und alle anderen Angaben in dieser „Entscheidungshilfe“ nur unter Vorbehalt einer möglichen Änderung, und ohne jegliche Gewähr abgegeben.

Inhaltsverzeichnis

1 Ziel der Entscheidungshilfe 4

2 Lösungsszenarien 5

2.1 Raster für die Grobeinteilung der Projekte 5

2.1.1 Warum sind die unterschiedlichen Kategorien nicht vergleichbar? 5

2.1.2 Nach welchen Kriterien können Projekte kategorisiert werden? 5

2.1.2.1 Integrationsgrad -> Eingesetzte Module 5

2.1.2.2 Größe des Projekts 5

2.1.2.3 Individualität des Projekts 6

2.1.3 Budgetrahmen für die Projektkategorien 7

2.2 Gründe, Pro und Contra von Eigenentwicklungen 7

2.2.1 Projekt-Kosten, die nicht dem Budgetrahmen der Organisation entsprechen 7

2.2.2 Fragen, die sich eine Organisation vor jeder Eigenentwicklung stellen sollte 7

2.2.2.1 Kosten 7

2.2.2.2 Sicherheit 7

2.2.2.3 Nachhaltigkeit 7

2.2.2.4 Know-how 8

2.2.3 Argumente für Standardsoftware 8

2.2.3.1 Günstigere Entwicklung 8

2.2.3.2 Sicherere Weiterentwicklung in der Zukunft 8

2.2.3.3 Chance für die Einführung von schlanken Strukturen 8

3 Aspekte der Anforderungen an die Organisation 9

3.1 Status Quo 9

3.1.1 Was kann mein altes Programm? 9

3.1.2 Was fehlte beim alten Programm? 9

3.2 Anforderungen an das neue Programm – an die Organisation 10

4 Aspekte der fachlichen Anforderungen an die Software 11

4.1 Sachliche Anforderungen 11

4.1.1 Funktionsanforderungen 11

4.1.1.1 Personen- und Adressverwaltung 11

4.1.1.2 Spenderbetreuung 12

4.1.1.3 Historie 14

4.1.1.4 Kontaktmanagement 15

4.1.1.5 Spendenverwaltung 16

4.1.1.6 Spendenmarketing 18

4.1.1.7 Spendencontrolling 20

4.1.1.8 Versand von Informationsmaterialien 21

4.1.1.9 Mitgliedschaftsverwaltung 21

4.1.1.10 Kampagnenmanagement 23

4.1.1.11 Mitgliedschaftsmarketing 24

4.1.1.12 Bußgeld 24

4.1.1.13 Stiftungswesen 27

4.1.1.14 Erbschaftsmarketing 28

4.1.1.15 Warengeschäfte 29

4.1.1.16 Newsletter und Abos 30

4.1.1.17 Seminare, Veranstaltungen 30

4.1.1.18 Internet Fundraising – erste Gedanken 31

4.1.2 Leistungsanforderungen 32

4.1.2.1 Mehrplatzfähigkeit 33

4.1.2.2 Berechtigungskonzept 33

4.1.2.3 Antwortzeiten 33

4.1.2.4 Mandantenfähigkeit 33

4.1.2.5 Mehrsprachigkeit 34

4.1.3 Schnittstellenanforderungen 34

4.1.3.1 Textverarbeitung 34

4.1.3.2 Tabellenkalkulation 35

4.1.3.3 E-Mail und e-Mail-Import 35

4.1.3.4 DTA 35

4.1.3.5 Finanzbuchhaltung 36

4.1.3.6 Steuerbehörden 36

4.1.3.7 Fremdadressen 36

4.1.3.8 Umzugsdaten 36

4.1.3.9 Altsysteme 36

4.1.3.10 Analysesysteme 37

4.2 Formale Anforderungen 37

4.2.1 Überblick 37

4.2.2 Begriffsdefinitionen 38

4.2.2.1 Akzeptanz ... 38
4.2.2.2 Benutzbarkeit ... 38
4.2.2.3 Aufgabenbezogenheit ... 38
4.2.2.4 Testbarkeit ... 38
4.2.2.5 Sicherheit ... 39
4.2.2.6 Änderbarkeit ... 39
4.2.2.7 Produktivität ... 39
4.2.2.8 Wirtschaftlichkeit ... 39
4.2.3 Beziehungen zwischen den formalen Anforderungen ... 39
4.2.4 Akzeptanz ... 40
4.2.4.1 Qualität des IT-Systems ... 40
4.2.4.2 Qualität des Supports ... 41
4.2.4.3 Qualität der Einführung des Systems ... 41
4.2.5 Benutzbarkeit ... 42
4.2.6 Aufgabenbezogenheit ... 43
4.2.7 Änderbarkeit ... 43
4.2.8 Testbarkeit ... 44
4.2.8.1 Voraussetzungen ... 44
4.2.8.2 Ergebnisse ... 45
4.2.8.3 Schnittstellen ... 45
4.2.9 Sicherheit ... 45
4.2.10 Produktivität ... 47
4.2.11 Wirtschaftlichkeit ... 47
4.3 Anforderungen an den Anbieter von Standard-Lösungen ... 48
4.3.1 Bonität ... 48
4.3.2 Branchenkenntnisse ... 48
4.3.3 Installationen ... 49
4.3.4 Räumliche Nähe / Ansprechpartner ... 49
5 Aspekte der technischen Anforderungen an das IT-System ... 50
5.1 Überblick ... 50
5.2 Rechner und Betriebssystem ... 50
5.3 Daten-Netz ... 50
5.4 Softwarearchitektur ... 50
5.5 Datenbanksystem ... 51
6 Projekt- und Testmanagement ... 52
6.1 Projektmanagement ... 52
6.1.1 Projektplan ... 52
6.1.2 Projektteam (Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung) ... 53
6.1.3 Kommunikation, Berichtswesen, Dokumentation ... 54
6.2 Testmanagement ... 56
6.2.1 Test-Rahmenplan ... 56
6.2.2 Testfallblätter erstellen ... 57
6.2.3 Testdurchführung ... 58
6.2.4 Fehlerbeschreibung, -qualifizierung, -bearbeitung ... 58
6.2.5 Testabnahme ... 59
6.2.6 Infosystem ... 59
6.2.7 Fehleingaben / Korrekturmöglichkeiten ... 59
6.2.8 Hinweise ... 59
6.2.9 Testblatt ... 61
7 Vertragliche Aspekte ... 63
7.1 Vertragsformen ... 63
7.1.1 Rahmenverträge ... 64
7.1.2 Outsourcing ... 64
7.2 Wartung Standardsoftware ... 65
7.3 Beispiel für einen Dienstleistungsvertrag ... 66
7.4 Beispiel für einen Software-Pflegevertrag ... 66
8 Fragen, Anregungen ... 67
9 Autoren ... 67
10 Glossar ... 68

1 Ziel der Entscheidungshilfe

Die vorliegende Entscheidungshilfe soll Ihnen eine Hilfe sein, das richtige Spendenprogramm für Sie und Ihren Verein / Ihre Organisation zu finden. Viele Fach-Leute haben sich bemüht, so viel wie möglich an Informationen, Hinweisen, Tipps zusammen zu tragen. Manches wissen Sie schon, auf anderes werden Sie hier aufmerksam, wieder anderes interessiert Sie gar nicht. Es soll eben eine Entscheidungshilfe für möglichst alle Interessierte sein.

Je nach Ihrer Anforderung an die neue Software stellt sich die Frage, welchen Mehr-Wert das neue gegenüber dem bisherigen Programm haben soll. Wird das neue Programm „lediglich“ eine Spendenverwaltung sein, oder wollen Sie mit den Daten aus dem Spendenprogramm auch Fundraising oder gar Data Mining betreiben?

Sie werden sich sicherlich an der einen oder anderen Stelle Fragen stellen:

- Kann ich mit der neuen Software auch Kosten einsparen? Ist das möglich, oder haben die beiden Aspekte „neue Software“ und „Kostenersparnis“ nicht direkt etwas mit einander zu tun?
- Kann man nur durch den Wechsel zu einer neuen Software mehr Spenden einnehmen?
- Kann ich durch das neue Spendenprogramm „alte verkrustete Strukturen“ aufbrechen, oder will ich gar mit dem neuen Programm „in die Zukunft“ denken?

Die Autoren haben das eine Thema ausführlich beschrieben, das andere ist „nur angerissen,“ um es erwähnt zu haben. Manche Anforderungen an ein Computerprogramm können wegen der Komplexität hier so differenziert nicht dargestellt werden. Bei Interesse müssen Sie sich an die Autoren wenden oder in anderen Quellen weitergehend informieren.

Ein Problem können wir Ihnen jedoch nicht abnehmen: die Entscheidung, welches das richtige Programm für Sie ist.

Vielleicht raucht Ihnen nach den ersten Seiten dieser „Entscheidungshilfe“ schon der Kopf, aber die Anschaffung des für Sie richtigen Programms ist halt auch viel wichtiger als der Kauf von ein paar Socken. Und nicht ohne Grund wollen Sie ja ein neues Programm kaufen.

Hinterfragen Sie jederzeit Ihre Anforderungen auf den Sinn und Zweck, holen Sie sich Rat von anderen ein, die entweder ein anderes oder genau das von Ihnen ins Auge gefasste Spendenprogramm anwenden, und treffen Sie keine voreiligen Entscheidungen, die sie sehr schnell bereuen.

2 Lösungsszenarien

2.1 Raster für die Grobeinteilung der Projekte

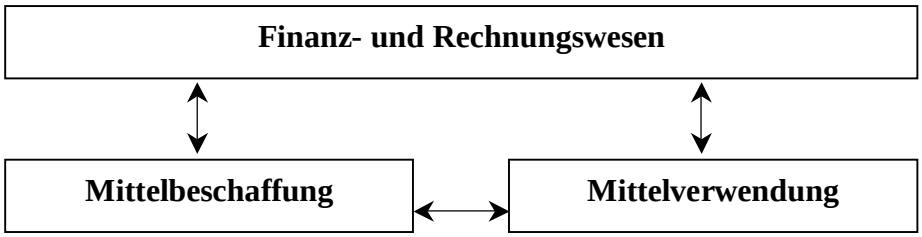
2.1.1 Warum sind die unterschiedlichen Kategorien nicht vergleichbar?

Bei Softwareevaluationen werden oft Äpfel mit Birnen verglichen. Ein Projekt, dass die Geschäftsprozesse des Kunden abbilden muss und daher eine intensive Projektbegleitung benötigt, kann nicht mit einer einfachen CD-Installation verglichen werden. Das gleiche gilt für die Datenmenge und die involvierten Benutzer. Das gleiche Projekt für 100 Benutzer ist erheblich komplexer als für 10 Benutzer. Für beide Seiten, Anwender und Anbieter, ist es auf lange Sicht immer von Vorteil, wenn eine gemeinsame, korrekte Positionierung erfolgt.

2.1.2 Nach welchen Kriterien können Projekte kategorisiert werden?

2.1.2.1 Integrationsgrad -> Eingesetzte Module

Integrierte Projekte sind zwangsläufig komplexer, da meist die Organisationsstrukturen angepasst werden müssen. Wenn aber zwischen den Applikationsbereichen ein großer Informationsaustausch stattfindet, ist eine integrierte Lösung langfristig die günstigste Variante.



Fragen:

- Kommt mehr als ein Modul zum Einsatz
- Sind logische Abhängigkeiten zwischen den Modulen vorhanden, die bei Insellösungen Abstimmarbeiten bedingen

Wird eine der beiden Fragen mit „Ja“ beantwortet, gehen wir von integrierten Anforderungen aus.

2.1.2.2 Größe des Projekts

Die Größe des Projekts definiert sich neben der den eingesetzten Modulen durch zwei weitere Kennzahlen:

- Der Anzahl Benutzer, die auf das System zugreifen
- Dem gesamten Datenvolumen aller Module

Die funktionalen Anforderungen zwischen kleinen und großen Projekten unterscheiden sich nicht wesentlich. Der Unterschied liegt in der Systemtechnik, große Projekte bedingen andere Plattformen, um den schnellen Zugriff und die Datenintegrität zu gewährleisten.
Ein weiterer Faktor ist die Kommunikation. Während in kleinen Projekten alles überschaubar ist, bedingt ein großes Projekt viel mehr Aufwand für Koordination und Ausbildung.

Fragen:

- Greifen mehr als 10 Benützer auf das System zu
- Ist das gesamte Datenvolumen grösser als 2 Mio. Datensätze

Wird eine der beiden Fragen mit „Ja“ beantwortet, gehen wir von einem großen Projekt aus.

Die untenstehende Tabelle zeigt ein Beispiel, wie das gesamte Datenvolumen ermittelt werden kann. Wir gehen hier von jährlich 4 Mailings an alle Adressen aus, die Historie wird für 10 Jahre gespeichert.

	Datenvolumen		
	Jährlich	History	Total
Adressen	50.000		50.000
Mailingtransaktionen	200.000	2.000.000	2.200.000
Zahlungen	10.000	100.000	110.000
Mitgliedschaften	5.000		5.000
Steuerbescheinigungen	50.000	500.000	550.000
Quittungen	5.000	50.000	550.000
Total	320.000	2.650.000	**2.970.000**

2.1.2.3 Individualität des Projekts

Es besteht ein großer Unterschied zwischen der allgemeinen Erfüllung einer Anforderung und der spezifischen Anpassung an eine Organisation. Das Eindenken in die Geschäftsprozesse einer Organisation ist für den Anbieter mit viel Aufwand verbunden. Oft können die bestehenden Prozesse auch nicht unverändert in der neuen Software abgebildet werden. Die Spezifikation der individuellen Anforderungen ist aufwändig, deren Umsetzung bedingt den Eingriff in ein funktionierendes System, der nie ohne Fehler abläuft.
Eine Organisation muss sich gut überlegen, ob die Anpassung der eigenen Abläufe an die Software nicht günstiger ist. Bei größeren Organisationen ist es aber oft unabdingbar, dass sich die Software der Organisation anpasst.

Fragen:

- Out of the box -> Die Organisation prüft, wie ihre wichtigsten Geschäftsprozesse in der Software abgebildet sind. Aufgrund dieser Prüfung entscheidet sie, ob die Software eingesetzt werden kann. Treten beim Einsatz der Software Probleme mit der Abbildung von Prozessen auf, zählt als Referenz die bestehende Funktionalität des Standards, wie sie im Handbuch beschrieben ist.
- Customized -> Die Organisation beschreibt ihre Prozesse und die gewünschten Funktionen. Der Anbieter prüft, wie er diese Anforderungen mit seiner Software abdecken kann. Treten beim Einsatz der Software Probleme mit der Abbildung von Prozessen auf, zählt als Referenz der beschriebene Prozess des Anwenders.

2.1.3 Budgetrahmen für die Projektkategorien

Diese Entscheidungshilfe ist eine erste, grobe Annäherung an den Budgetrahmen der entsprechenden Projektkategorie. Aufgrund der untenstehenden Tabelle können große Missverständnisse bereits ausgeschlossen werden. Um sie so einfach wie möglich zu halten, können die drei Kernfragen nur mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden.

ü = Ja **m** = Nein	Integrierte Lösung	Große Installation	Individuelles Projekt
Euro 5.000 - 10.000	**m**	**m**	**m**
Euro 30.000 - 50.000	**m**	**ü**	**m**
Euro 100.000 - 150.000	**m**	**ü**	**ü**
Euro 50.000 - 80.000	**ü**	**m**	**m**
Euro 100.000 - 150.000	**ü**	**ü**	**m**
Euro 250.000 -	**ü**	**ü**	**ü**

2.2 Gründe, Pro und Contra von Eigenentwicklungen

2.2.1 Projekt-Kosten, die nicht dem Budgetrahmen der Organisation entsprechen

Aufgrund der obigen Tabelle ist ersichtlich, dass nur einfache Projekte in einem Budgetrahmen unter Euro 50.000.00 realisiert werden können. Vor allem die individuellen Anforderungen werden vom Anwender fast in jedem Projekt in irgendeiner Form gewünscht.

Wird eine Organisation mit einem für sie abschreckenden Budgetrahmen konfrontiert, ist die Versuchung groß, das ganze selbst zu entwickeln. Oft sind auch schon gewisse Programme in einem gängigen Tool, z.B. MS-Access, vorhanden und man ist der Meinung, man könne diese Programme einfach erweitern.

2.2.2 Fragen, die sich eine Organisation vor jeder Eigenentwicklung stellen sollte

2.2.2.1 Kosten

- Ist es möglich, eine Eigenentwicklung selbst zu finanzieren?
- Gibt es ein verlässliches Budget, das diese Kosten genau beziffert?
- Beinhaltet dieses Budget die eigene Arbeitszeit der Mitarbeiter?

2.2.2.2 Sicherheit

- Ist die Entwicklung dokumentiert, für den Anwender wie auch für den Systemspezialisten?
- Kann das System beim Ausfall einer wichtigen Kernperson weiter betrieben werden?

2.2.2.3 Nachhaltigkeit

- Kann die Entwicklung bis hin zum „Polishing“ durchgezogen werden? Es ist bedeutend einfacher, eine solche Entwicklung zu starten als sie auch erfolgreich zu beenden.
- Kann eine Wartung des Systems über mehrere Jahre gewährleistet werden?

2.2.2.4 Know-how

- Verfügen die Personen, die das System entwickeln, über Erfahrung in der Entwicklung von grösseren Informatiksystemen?
- Beherrschen die Entwickler Methoden, die heute de facto Industriestandards sind, wie z.B. „Unified Process“ oder UML (Unified Modelling Language)?

2.2.3 Argumente für Standardsoftware

2.2.3.1 Günstigere Entwicklung

Auch ein professionell durchgeführtes Projekt, dass über die Anforderungen einer einfachen Adressverwaltung ausgeht, benötigt mehrere Personen-Jahre für die Umsetzung. Diese Kosten können nur große Organisationen selbst tragen, und auch für die ist es sinnvoller, sich gemeinsam mit anderen Organisationen zusammenzuschließen.

2.2.3.2 Sicherere Weiterentwicklung in der Zukunft

Die Entwicklung der ersten Version ist erst der Anfang. Die kontinuierliche Weiterentwicklung eines Systems über Jahre hinweg stellt die Entwickler vor eine große Herausforderung. Die Voraussetzungen für professionelle Softwarewartung sind normalerweise in einem Softwarehaus eher gegeben als in einer Nonprofit-Organisation.

2.2.3.3 Chance für die Einführung von schlanken Strukturen

Die Anpassung der eigenen Abläufe an ein Standard-System ist auch ein Chance, diese Abläufe zu überdenken. Prozesse können oft auch anders abgewickelt werden, als das gegenwärtig der Fall ist. Die Umstellung ist zwar initial mit Aufwand verbunden, aber auf Dauer kann sich die Einführung einer Standardsoftware bereits durch die Vereinfachung / Standardisierung der Prozesse rechfertigen.

3 Aspekte der Anforderungen an die Organisation

Es gibt die verschiedensten Gründe für die Neuanschaffung eines Spendenprogramms. So vielfältig wie diese Gründe auch sind, bietet eine Neuanschaffung auch die Möglichkeit, damit einen Neuanfang in der eigenen Arbeit zu machen.

Selbstverständlich erwartet man mit dem Neukauf eines Spendenprogramms eine ganze Menge. Das neue Programm

- soll die Arbeitsabläufe merklich schneller erledigen können als das alte und dadurch Geld einsparen,
- es soll viel mehr Bearbeitungsmöglichkeiten bieten,
- Arbeitsabläufe sollen einfacher werden und dadurch Geld einsparen,
- es soll auch schon das können, was ich in Zukunft mit dem Programm machen möchte,
- es soll mehr Spenden einbringen,
- es soll in der Bedienung einfacher sein als das alte Programm und dadurch Geld einsparen,
- die Software-Firma soll mir zeigen, was ich beim Fundraising alles machen kann und dadurch Geld einsparen, und und und …

Wenn man sich allein diese wenigen Punkte ansieht, kann man nicht ernsthaft davon ausgehen, dass allein die Anschaffung eines neuen Spendenprogramms das leisten kann.

Das eine Ziel, durch das neue Programm Geld einzusparen, und das andere Ziel, mit dem neuen Programm viel mehr Daten erfassen zu können, stellt sehr wahrscheinlich ein Zielkonflikt dar. Die Erfassung von Daten verursacht Kosten, und wenn man mehr Daten erfassen will, entstehen naturgemäß auch mehr Kosten. Sollen nämlich Daten für ein besseres Beziehungsmanagement erfasst werden, dann müssen diese Informationen gesammelt und eingegeben werden. Sicherlich kann durch ein besseres Beziehungsmanagement der Spendeneingang verbessert werden, aber man darf nicht außer Acht lassen, dass die Eingabe von mehr Daten auch mehr Geld kostet.

3.1 Status Quo

3.1.1 Was kann mein altes Programm?

Vor der Anschaffung des neuen Programms sollte man sich das alte zunächst sehr gründlich ansehen unter dem Aspekt, welche einzelnen Schritte das alte Programm leisten kann, welche Arbeitsschritte entweder Programm-bedingt oder aus organisatorischen Gründen so und nicht anders ablaufen. Je tiefer man die einzelnen Arbeitsschritte aufteilt, desto genauer kennt man die einzelnen Schritte, und sollte auch die einzelnen Schritte beschreiben. Bei dieser Arbeit wird deutlich, was das Programm zwingend können muss (sog. KO-Kriterien), welche Punkte nicht unbedingt und zwingend erforderlich sind, und welche Teile aus dem alten Programm überhaupt nicht benutzt worden sind. Es ist auch durchaus sinnvoll, sich an möglichst vielen Stellen zu fragen, warum wird dies oder das so gemacht, ist das überhaupt erforderlich oder nicht mit weniger Aufwand anders zu bewältigen?

3.1.2 Was fehlte beim alten Programm?

Genau so wie man das alte Programm dahin gehend überprüft, was es an einzelnen Arbeitsschritten alles kann, muss man ebenfalls so genau wie möglich festhalten, was in der Vergangenheit mit dem alten Programm alles hätte bearbeitet werden sollen, aber nicht möglich war. Hier und auch grundsätzlich ist es natürlich sinnvoll, so viele Benutzer des alten Programms wie möglich zu befragen. Wird das alte Programm „über den Klee“ gelobt, muss man dem Lob auf den Grund gehen, und wenn es vor lauter Kritik „verrissen“ wird, ebenso. Kein Programm ist nur gut oder nur schlecht.
Das dann erstellte Papier kann die Grundlage für ein zu erstellendes Pflichtenheft für das neue Programm sein.

3.2 Anforderungen an das neue Programm – an die Organisation

Die Anforderungen von Organisationen oder Vereinen an das neue Spendenprogramm können selten eins zu eins von einem neuen Programm erfüllt werden. Oft sind die Anforderungen so hoch oder kompliziert, dass sie durch ein Standardprogramm nicht abgewickelt werden können (die eierlegende Woll-Milch-Sau gibt es immer noch nicht), und nun beginnt das Feilschen. Dabei müssen auch die Organisationen den Pfad zwischen Machbarem und Wahnsinn finden, und dabei kritisch hinterfragen, ob die Anforderungen an das neue Programm tatsächlich sinnvoll sind.

Was nutzt ein Spendenprogramm, bei dem man die Datensatzlängen verändern kann, aber im eigenen Hause ist im Moment und auf längere Sicht hin kein Personal vorhanden, dass diese schwierige und möglicherweise folgenschwere Arbeit auch sorgfältig durchführen kann. Andererseits bringen die Möglichkeiten des neuen Spendenprogramms sie auf Ideen, an die sie bisher vielleicht noch nicht gedacht haben wie ausgefeiltes Datenbank-Fundraising, Data-Mining oder Beziehungsmanagement. Aber auch hier gilt die Devise zu überlegen, ob man das auf lange Sicht hin tatsächlich verwenden wird.

Wer es sich nicht leisten kann, ein eigenes, individuell programmiertes Spendenprogramm erstellen zu lassen, wird auf jeden Fall Kompromisse bei den Anforderungen an die Software eingehen müssen. Die Auseinandersetzung mit Standardprogrammen hat den Vorteil, dass man gezwungen wird, sich mit Problemlösungen zu beschäftigen, die im Moment vielleicht fremd sind und falsch scheinen, bei eingehender Betrachtung aber auch die Möglichkeit bieten, andere und neue Lösungswege für die eigene Organisation zu finden, sich von alten Strukturen zu trennen, alte Zöpfe abzuschneiden.

Wie stark verändert die neue Software die bestehende Arbeitsstruktur meiner Organisation, darf sie das? Hat die neue Software Vorrang vor einer andereren Struktur, oder muss sich die Software an die bestehende Struktur anpassen? Auch bei diesen Fragen müssen Sie so früh wie möglich alle Entscheider und Mitarbeiter Ihres Hauses einbeziehen, und diese Problematik klären.

4 Aspekte der fachlichen Anforderungen an die Software

4.1 Sachliche Anforderungen

4.1.1 Funktionsanforderungen

4.1.1.1 Personen- und Adressverwaltung

Personen und Adressen sind mit das wertvollste Kapital einer Organisation. Wichtig ist hier, dass alle möglichen Beziehungen der Personen zur NGO dargestellt werden. Ihre Korrektheit und Pflege bedürfen besonderer Aufmerksamkeit.

Kurzbeschreibung

In der Personen- und Adressverwaltung werden die Adressdaten der Unterstützer verwaltet. Zu den Personendaten gehören: Anrede, Titel, Vorname, Nachname, Geburtsjahr / Geburtsdatum sowie ggf. Beruf, Familienstand, Interessen etc. Zu den Adressdaten zählen: Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Land sowie Postfach mit Postfach-PLZ. Es macht Sinn, Person und Adresse zutrennen, um beispielsweise zu einer Person mehr als eine Adresse zu speichern. Auch der Hinweis auf die neuen Kommunikationswege (e-Mail, Mobiltelefon) soll nicht versäumt werden.

Nach Dateneingabe sollten die eingegebenen Daten geprüft werden. Adressdaten auf ihre postalische Korrektheit, Vorname gegen Anrede. Nach dieser Prüfung sollte im eigenen Bestand nach Dubletten gesucht und dem Benutzer zur Auswahl gestellt werden. Der Benutzer kann entscheiden, ob er eine vorhandene Adresse verwenden oder eine neue anlegen möchte. Ein besonderes Augenmerk gilt den Firmenadressen, hier spielt der Ansprechpartner für die Post eine große Rolle, die Zuwendungsbestätigung wird nur auf den Namen der Firma ausgestellt.

Nachdem ein neuer Stammsatz angelegt wurde, vergibt das System eine eindeutige ID-Nummer. Weiterhin ist es sinnvoll, die Herkunft mit einem Werbecode zu vermerken. Der Personenwerbecode kann mit dem Adresswerbecode identisch sein.

Es muss möglich sein, Sperrvermerke bei den Adressen zu hinterlegen.

Abläufe

Neue Adresse anlegen

- Anlegen der Adresse
- automatische Prüfung Vorname gegen Anrede
- automatische Prüfung auf postalische Korrektheit
- automatische Prüfung auf Dublette (über Personen-, Adress- und Bankdaten)

Ändern einer bestehenden Adresse

- Ändern der Adresse
- Prüfung auf postalische Korrektheit

Funktionalitäten

Basisfunktionen

- Anlegen von Adressen
- Ändern von Adressen
- Löschen von Adressen (nur für besondere Anwender erlaubt unter Berücksichtigung der Archivierungspflichten)
- Historie
- Prüfung auf postalische Korrektheit der Adresse
- Dublettenerkennung
- Prüfung Anrede gegen Vornamen

Nice to have
Weitere Anforderungen an die Adressbearbeitung sind:

- die Möglichkeit mehrere Adressen für eine Person anzulegen, z.B. für die Differenzierung der Adressen für verschiedene Versandinhalte. Verschiedene Versandinhalte können Spendenbescheinigungen, Aktionsbriefe oder Dankschreiben sein.
- Möglichkeit jede Adresse für weitere Aussendungen zu sperren bzw. als „Robinsonadresse" zu markieren.
- Adressänderungen sind vordatiert und temporär möglich. Das System ermittelt zu jedem Zeitpunkt die gültige Adresse.
- Die Telefonkontaktdaten sollen zwischen privater, geschäftlicher und mobiler Nummer unterschieden werden.
- Vordatierte Adressänderungen (bei Erreichen des „gültig-ab-Datums" wird die alte Adresse beendet und die vordatierte zur gültigen Adresse)
- Automatische Groß- und Kleinschreibung
- Automatische Vorwahlbelegung aufgrund der PLZ
- Prüfung der e-MailAdressen auf @endungen

4.1.1.2 Spenderbetreuung

Kurzbeschreibung

Die Spenderverwaltung ist ein umfangreicher Bereich des gesamten Geschäfts von NGO's. Sie beinhaltet zum erheblichen Anteil die Anlage und Verwaltung von Stammdaten der Interessenten und Spender sowie die Betragsvereinbarungen (Vereinbarungen über regelmäßige Unterstützung). Spender und Interessenten wenden sich z.B. über Brief, Fax, Telefon, e-Mail mit verschiedenen Inhalten an die Organisation. Ihre Angaben zur Adresse, zu Beitragsvereinbarungen und zu spenderspezifischen Daten werden gespeichert.

Ein weiterer zentraler Punkt ist die Qualität der Daten eines Spenders. Deshalb müssen Konsistenzprüfungen implementiert werden, z.B. die Prüfung auf postalische Korrektheit einer Adresse oder die Existenz einer Bankleitzahl. Außerdem müssen umfangreiche Statistiken über das Spenderverhalten erzeugt werden können (siehe Spendenmarketing, Spendencontrolling).

Vor dem Speichern eines neuen oder überarbeiteten Spenders sollte das System diverse (automatische) Prüfungen vornehmen, danach vergibt das System eine eindeutige Spendernummer. Außerdem können alle Stammdaten eines Spenders in der Spenderverwaltung geändert oder ergänzt werden. Zu den Stammdaten eines Spenders gehören die folgenden Daten:

- Persönliche Daten (Relationen, Funktionen, Profildaten)
- Adresse
- Bankverbindung
- Beitragsvereinbarung, z.B. für Patenschaften
- Werbecode
- Kennzeichen für Kontaktwünsche, z.B. keine Mailings
- Wünsche zur Zuwendungsbestätigung
- Wünsche zur Verbuchung eingehender Spenden (für welche Zweck, Projekt)

Abläufe

Spender anlegen

Diese Aktivität umfasst die folgenden alternativen Arbeitsschritte:
Persönliche Daten anlegen

- Adresse anlegen
- Bankverbindung anlegen.

Persönliche Daten anlegen
Dieser Arbeitsschritt beinhaltet die Aufnahme der persönlichen Daten wie z.B. Name, Vorname, Geschlecht, Geburtsdatum. Anschließend werden die Daten im Datenbestand auf Dubletten geprüft.

Adresse anlegen
s. Adressverwaltung

Bankverbindung anlegen
Beim Anlegen einer Bankverbindung werden sämtliche Daten zur Bankverbindung erfasst und sollten anschließend auf Korrektheit geprüft werden. Die Bankleitzahl wird gegen das Verzeichnis der Bundesbank und die Kontonummer über Plausibilität der Kontonummer / Prüfziffernverfahren geprüft. Diese Prüfungen sollten als Vorbedingung vor dem Anlegen einer Bankverbindung gelten. Zu einem Spender können beliebig viele Bankverbindungen angelegt werden.

Beitragsvereinbarung anlegen
Im ersten Schritt werden die Daten für eine Beitragsvereinbarung aufgenommen, die Zahlungsart, der Betrag und die Periodizität. Im zweiten Schritt kann die Beitragsvereinbarung einem bestimmten Zweck oder einer Maßnahme zugeordnet werden. Für einen Spender muss es möglich sein beliebig viele Beitragsvereinbarungen einzurichten.

Spender bearbeiten
Diese Aktivität umfasst die folgenden alternativen Arbeitsschritte:

- Persönliche Daten bearbeiten
- Adresse bearbeiten / sperren
- Beitragsvereinbarung bearbeiten
- Bankverbindung bearbeiten.

Die Änderungen erfolgen analog zum Anlegen, aber auch beim Ändern von Spenderdaten müssen die gleichen Prüfungen auf Korrektheit und Vollständigkeit durchgeführt werden, wie beim Anlegen der Spenderdaten. Beim Bearbeiten der Beitragsvereinbarung sollte es möglich sein, dass

- alle Änderungen an den Daten der Beitragsvereinbarung historisiert werden und
- sichergestellt ist, dass eine Beitragsvereinbarung nicht doppelt gezogen wird.

Für die Abwicklung einer Beitragsvereinbarung sind die technischen Änderungen (BLZ, Kontonummer, Einzugsrhythmus) und für Spenderverwaltung und Fundraising die Änderungen von Betrag und Rhythmus wichtig.

Spender suchen
Die Anwendung sollte die Suche nach folgende Kriterien ermöglichen:

- Suche nach Spendernummer
- Suche nach Name
- Suche nach Adresse und Adressteilen
- Suche nach aktuellen, vordatierten und historischen Adressen und Adressteilen
- Suche nach Bankverbindung
- Suche nach Kontaktinformation(e-Mail, Telefonnummer)
- Suche mit Wildcard (*)

Bei uneindeutigen Suchergebnissen sollte eine Vorschlagliste vorgesehen werden. Die Anzahl von Ergebnissätzen sollte durch einen Benutzer konfigurierbar bzw. änderbar und sortierbar sein. Alle Kriterien müssen sowohl als einzelne Suchparameter als auch in Kombination benutzt werden können.

Löschen von Daten
Das Löschen sollte nur einem eingeschränkten Nutzerkreis möglich sein. Der Großteil der Spenderdaten muss archiviert werden.

Bedankung
Das System sollte die Bedankung unterstützen. Jede Organisation hat ihre eigenen Modalitäten. Manche Organisationen danken für jede Spende, andere nur für die erste Spende und danach erst nach einem festgelegten Zeitraum. Soll die Bedankung individuell erfolgen oder als standardisierter Serienbrief, sofort nach Erhalt der Spende oder erst zum Monatsende? Wird ein Brief geschickt oder zum Telefonhörer gegriffen?

Funktionalitäten
Basisfunktionen

- Anlegen und Verwalten von Spenderdaten
- Bearbeiten von Daten
- Suchen
- Löschen
- Bedankung
- Drucken eines Datenblattes

Nice to have

- Spender zusammenfassen
  Es gibt verschiedene Gründe, zwei Spender zusammenzufassen:
  - Zusammenfassung von zwei Spendern auf deren Wunsch, z.B. aufgrund einer Heirat.
  - Zusammenfassung aufgrund der Doppelerfassung eines Spenders (automatische Dublettenprüfung und Bereinigung).

  Für beide Fälle muss es eine einfache Möglichkeit geben diesen Vorgang durchzuführen. Die Auswahl der relevanten Adressen, Kontaktdaten usw. muss nach den Vorgaben des Benutzers weitestgehend automatisch erfolgen. Außerdem sollten beide Spendernummern und damit auch Spender im System erhalten und referenzierbar bleiben.

- Trennen
  Voraussetzung für das Trennen ist, dass im Vorfeld zwei Spender zusammengefasst wurden. Diese Funktionalität ist z.B. bei der Trennung eines Ehepaars erforderlich. Im Rahmen dieser Aktivität müssen u.a. die folgenden Gegebenheiten sichergestellt werden:
  - Es müssen nach der Trennung wieder zwei separate Spender mit eigener Spendernummer vorliegen.
  - Gemeinsam getätigte Zahlungen müssen aufgeteilt werden, so dass Spendenbescheinigungen wieder unabhängig erfolgen können.
  - Bankverbindungen und Beitragsvereinbarungen sind wieder getrennt.

4.1.1.3 Historie

Kurzbeschreibung
Die Personenhistorie schreibt generell Änderungen an Unterstützerdaten fort und verwaltet sie. Die Unterstützerdaten lassen sich beispielsweise nach persönlichen Daten und Adressen einerseits und Beitragsvereinbarungen andererseits aufteilen. Beispiele für solche Änderungen sind:

- Einrichten, Ändern oder Löschen einer Beitragsvereinbarung
- Aussendung einer Spendenbescheinigung oder einer Kopie
- Adressänderung
- Änderung des gewünschten Kontaktweges
- Zusammenführen oder Trennen von zwei Spendern
- Löschen:

Das Löschen von Einträgen soll nur autorisierten Benutzern möglich sein.

- Änderungsstatistik:

Ein Eintrag in der Spenderhistorie muss außerdem die Benutzergruppe beinhalten, welcher der Benutzer zugeordnet ist, der die Änderung durchgeführt hat.

Funktionalitäten:

- Drucken
  Hier ist das Drucken der gesamten Historie oder einzelner Einträge gemeint. Das Drucken sollte sowohl als Liste als auch als Text möglich sein.
- Zusammenführen
  Werden zwei Unterstützer zusammengeführt, z.B. bei echten und unechten Dubletten, müssen auch die Historien zusammengeführt werden. Verknüpfen von Einträgen mit Dokumenten: In der Historie sollte es möglich sein, Dokumente zwecks Archivierung einzufügen, z.B. wenn eine Abbuchungserlaubnis / Einzugsermächtigung zugeschickt wird, kann diese eingescannt und archiviert werden. Die in digitaler Form hinterlegte Einzugsermächtigung erhält dann eine Verknüpfung zu der entsprechenden Beitragsvereinbarung. Ideal ist bei Klick auf den jeweiligen Eintrag eine Ansicht des eingescannten Dokuments. Das Archivieren von Dokumenten kann nicht nur die Einzugsermächtigungen betreffen, sondern auch die sonstiges Korrespondenz eines Spenders.

4.1.1.4 Kontaktmanagement

Kurzbeschreibung

In der Kontakthistorie sind Informationen zu ausgehenden (die Organisation tritt in Kontakt) und eingehenden (der Unterstützer wendet sich mit Anliegen XY an die Organisation) Kontakten gespeichert.

Die Kontakthistorie sollte neben automatischen oder standardisierten Einträgen auch manuelle Einträge umfassen. Ein Beispiel für einen automatische Eintrag ist der e-Mail-Versand zum Thema „ABS“, der durch einen Sachbearbeiter initiiert wurde oder die Versendung eines Spendenmailings.

Vorteil von automatischen Einträgen ist, dass sie in ihrer Form und des Informationsgehaltes bei allen Unterstützern gleich ist, und dadurch eignen sich diese Informationen zur Auswertung jedweder Art. Dies gilt auch für standardisierte Einträge, die in der Art und Weise bei allen Unterstützern gleich sind, und daher ebenfalls auswertbar sind. Beispiel: Anruf des Unterstützers mit Datumsangabe. Es ist natürlich auch möglich, Standards für die Gründe des Anrufes fest zu legen. Jedoch muss man hier abwägen, wie vorteilhaft die Angabe dieser Information für eine spätere Nutzung ist. Man gerät hier leicht in die Gefahr, zu viele Standardeinträge vorzuschlagen, die in der späteren Anwendung gar nicht verwendet werden. Je mehr in der späteren Anwendung diese Informationen für die permanente Arbeit gebraucht werden, desto eher werden hier auch Einträge vorgenommen.

Beispiele für manuelle Eintragungen sind:

- Brief, Fax, Telefonat, e-Mail, Besuch ... von ... bekommen
- Unterstützer zeigte Interesse am Thema „Waldsterben“ über Brief
- Unterstützer informierte sich über „Walfang“ über Telefon

In diesen Fällen muss es dem Sachbearbeiter möglich sein, Informationen zum Kontakt abzulegen und auf eingehende Dokumente zu verweisen. Der Vorteil liegt hier in der sehr individuellen Information zu den Unterstützern. Aber: manuell eingegebene Informationen können nur im Zusammenhang mit dem einzelnen Unterstützer genutzt werden. Für eine allgemeine Auswertungen sind diese Informationen nicht zu nutzen. Die Kunst ist, den „goldenen“ Mittelweg an Informationsansammlung zu finden zwischen „so viel wie möglich“ und „so wenig wie nötig“.

4.1.1.5 Spendenverwaltung

Kurzbeschreibung

Jede Organisation erhält auf verschiedenen Zahlungsweisen Zuwendungen. Aus diesem Grunde werden im Bereich Zahlungsverwaltung folgende Zahlungsarten verarbeitet:

- Abbuchungserlaubnis / Einzugsermächtigungen
- Überweisungen
- Daueraufträge
- Bareinzahlungen
- Schecks
- Kreditkarten
- Sachspenden (nice to have: Erfassung der genauen Bezeichnung der Sachspende als Basis für die Ausgabe in der Zuwendungsbestätigung)
- Online Spenden
- SMS - Spenden

Die Zahlungserfassung kann manuell und automatisch durchgeführt werden, wobei es wichtig ist, dass die Arbeitsvorgänge für die Masse der Daten automatisch erledigt werden können. Neben den auf den Kontoauszügen einzeln ausgewiesenen Zuwendungen werden Überweisungen und Daueraufträge im automatischen Zahlungsverkehr von den Banken überwiesen. Die Spendeneinzüge zu den Beitragsvereinbarungen werden ebenfalls automatisch mit einem Lastschriftverfahren ausgeführt. Die in der Zahlungsverwaltung angelegten Zahlungen werden durch verschiedene Arbeitsvorgänge bearbeitet. Die Arbeitsvorgänge lassen sich folgendermaßen aufteilen:

1. Spendeneinzug mit Lastschriftverfahren
2. Tägliche Bearbeitung des automatischen Zahlungsverkehrs (Überweisungen und Rücklastschriften)
3. Manuelle Zahlungserfassung (Überweisungen und Rücklastschriften)
4. Manuelle Nachbearbeitung automatisch erfasster Zahlungen
5. Manuelle Bearbeitung gebuchter Zahlungen

Die Zuordnung eingehender Spenden zu Projekten oder der unterschiedlichen Mittelverwendung (mildtätige, humanitäre Zwecke etc.) ist hilfreich. Besonders wenn projektspezifische Verbuchung und Bedankung automatisiert sind.

Ein System sollte auch das **multifunktionale Kontonummernsystem** unterstützen können.
(Details siehe www.bfs.de.) Generell ist eine automatische Analyse des Verwendungszwecks hilfreich.

Abläufe

DTAUS-Verfahren

Hier erhält die Organisation für jedes Bankkonto täglich Zahlungsdatenbestände zur automatischen Verarbeitung. Nach dem Import der Daten von der Bank wird der Datenbestand zunächst auf interne Konsistenz geprüft. Danach werden die Zahlungen einzeln im System aufgenommen und Spendern zugeordnet. Durch Auswertung des Verwendungszwecks kann eine Zuordnung zu einem Förderer durchgeführt werden. Dabei werden codierte Informationen ebenso benutzt wie evtl. vom Spender angegebene Daten. Je nach den identifizierten Informationen müssen unterschiedliche Zuordnungen erfolgen.

- Identifikation über die Spendennummer, Nachname oder Bankverbindung.

Der Spender wird im aktuellen Datenbestand gesucht und die Zahlung ggf. zugeordnet.

- Identifikation über eine sogenannte Fremdlistenidentifikationsnummer.

Die Fremdlistenidentifikationsnummer identifiziert eine Person auf einer angemieteten Adressliste (der Fremdliste).

Durch Auswertung des Verwendungszwecks kann auch die Zuordnung zu einem Projekt oder einer Maßnahme durchgeführt werden. Nicht zugeordnete Zahlungen sollten in einen Nach-

bearbeitungsbestand geschrieben und in der manuellen Nachbearbeitung bearbeitet werden. Vom System ist sicherzustellen, dass DTAUS- bzw. SWIFT-Dateien nicht doppelt eingelesen werden können.

Lastschrifteinzug
Durch Beitragsvereinbarungen berechtigen die Spender die Organisation einmalig oder regelmäßig Spenden einzuziehen. Der Spendeneinzug sollte

- als automatisierter Ablauf
- mehrmals monatlich
- separat für Patenschaften und Projekte

ausgeführt werden können.

Vom System ist sicherzustellen, dass ein Lastschrifteinzug nicht mehrfach gestartet wird. Genauso muss das System verhindern, dass die Buchung der Lastschrifteingänge versehentlich doppelt gebucht wird. Auch Rücklastschriften sollten automatisch eingelesen und mit der Ursprungsabbuchung verkettet werden können.

Manuelle Zahlungsbearbeitung
Nicht alle Zahlungen können über automatische Datenbestände im System erfasst werden. Die Zahlungsvorgänge werden durch den Sachbearbeiter im System erfasst. Es erfolgt danach ebenso wie für automatische Zahlungen eine Zuordnung durch die Analyse des Verwendungszwecks. Die spezielleren Zahlungsdaten (Auftraggeber, Verwendungszweck etc.) werden (ggf. in einer Doppelerfassung) übernommen und es werden eventuell manuelle Korrekturen vorgenommen.

Zahlungen suchen
Die Anwendung sollte die Suche innerhalb der Zahlungen nach folgenden Kriterien ermöglichen:

- Spendennummer
- Name
- Adressdaten
- Kontonummer des Auftraggebers
- Kombinationen aus Zahlungsinformationen (bspw. Empfängerkonto, Zeitraum, Betrag) inkl. Wildcards

Zahlungshistorie
Die Zahlungshistorie historisiert alle Zahlungen, die ein Spender tätigt und stellt sie in chronologischer Reihenfolge zur Verfügung. Außerdem sollte sie Umbuchungen sowie erstellte Spendenbescheinigungen anzeigen.

Die vollständige Prüfbarkeit und Nachvollziehbarkeit aller Buchungsvorgänge muss möglich sein. Es sollte eine (automatische) Schnittstelle zur Finanzbuchhaltung geben, um kumulierte Werte zu übertragen als Basis für die Abstimmung zwischen Spenden– und Finanzbuchhaltung.

Versand der Zuwendungsbestätigungen

- einmal im Jahr im Rahmen des jährlichen Spendenbescheinigungsversandes für alle Spenden eines abgelaufenen Jahres
- sofort nach Spendeneingang

oder auf Anforderung

- im Laufe des Jahres durch individuelle Anforderung
- Konfigurieren des Geschäftsjahres (bei Firmen)

Darüber hinaus muss jede einzelne Spende für eine Bescheinigung gesperrt werden können. Spendenbescheinigungen werden als Original oder Kopie erstellt. Es ist notwendig, verschiedene

Spendenbescheinigungstexte verwenden zu können. Besonderheiten bei einer Kopie sind, dass die Kopie genau dem Original entsprechen muss. Aus diesem Grund müssen bei der Kopieerstellung folgende Punkte berücksichtigt werden:

- das Briefdatum des Originals muss erhalten bleiben
- der Text der Spendenbescheinigungskopie muss identisch zum Original sein
- gleicher Name und Anschrift, an die die ursprünglich Originalbestätigung ging. Das gilt dann, wenn zwischen Originalerstellung und Kopie z.B. eine Adressenänderung vorgenommen wurde.

Entweder werden die Bescheinigungen als Duplikat archiviert oder alle Daten zur Bescheinigung müssen so archiviert werden, dass die Bescheinigungen für jeden Spender nachvollzogen werden können. Das sind:

- Spendernummer
- Adresse
- Name
- Datum des Freistellungsbescheids
- Text der Bescheinigung
- Datum der Erstellung
- Gesamtsumme der Zahlungen
- Jahr
- Einzelauflistung aller Spenden mit Datum.

Die Vorgaben zur Spendenbescheinigung sind geregelt in der Änderung im Steuerrecht zum 1.1.2000 Bundessteuerblatt , BMF IV C4 - S2223 - 568/00 BMF Erlass vom 2.6.2000.

E Hinweis: wenn eine Organisation die Genehmigung zum automatisierten Verfahren zur Erstellung der Zuwendungsbestätigungen und zum Nutzen eingescannter Unterschriften erhalten hat, muss diese Genehmigung auf der Zuwendungsbestätigung vermerkt sein.

Funktionalitäten

Basisfunktionen

- Zahlungen erfassen
- Zahlungen verbuchen
- Auflösen von Sammelbuchungen
- Zahlungen suchen
- Zuwendungsbestätigungen

Nice to have:

- optisches Archivierungssystem

4.1.1.6 Spendenmarketing

Kurzbeschreibung

Spendenmarketing beschreibt die Versorgung der eigenen Adressen mit Informationen zu aktuellen Themen der Organisation, begleitet von Spendenbitten genauso wie den Erstkontakt zu angemieteten Adressen. Die Kontaktaufnahme kann per Brief, Fax, e-Mail oder Telefon erfolgen. Wichtig ist es die richtige Zielgruppe für die Marketingaktion zu selektieren.

Selektion

Selektion meint die Definition der gewünschten Zielgruppen (und die Festlegung des Kontaktweges und des Informationsmaterialpakets) und die Extraktion der Adressdaten aus dem Gesamtbestand.

Kriterien für Selektionen können sein:

- Dauer der Zugehörigkeit zur Organisation
- Spendenhöhe
- Geschlecht
- Interesse an einem bestimmten Thema
- Alter
- Selektionen nach den für die Organisation jeweils relevanten Feldern und in Kombination der Felder ohne sql-Kenntnisse
- Selektion über kumulierte Werte
- Selektionsschablone, abspeichern von Selektionsergebnissen (d.h. Selektionen auf Basis von Selektionen)

Abläufe

Marketingaktionen mit angemieteten Adressen

Bei einem sogenannten Fremdlisten-Mailing werden Adressen extern angemietet. In diesen angemieteten Adresslisten können Adressen enthalten sein, die bereits im eigenen Adressbestand vorhanden sind. Aus diesem Grund ist ein Abgleich der Fremdlisten mit dem hauseigenen Adressbestand (=Sperrliste) unbedingt notwendig. Gemietete Adressen sind als Adressbestand in getrennten Dateien zu halten (unter Berücksichtigung des Datenschutzes). Bei positiver Resonanz werden die Daten in den eigenen Bestand übernommen.

Auswertung

Nach Abschluss einer Marketingaktion muss es möglich sein, den Erfolg der Maßnahme auszuwerten. Die Auswertung muss beinhalten: die Gesamteinnahmen, die Einnahmen pro Zielgruppe sowie die eingesetzten Kosten. Eine Auswertung ist beispielsweise möglich über den Werbecodes, der im Verwendungszweck einer eingehenden Zahlungen angegeben ist. Ebenfalls wichtige Auswertungskriterien sind der Projektzweck und die Mittelverwendung. Werbecode / Projektzweck können eine wichtige Rolle bei der Bedankung spielen. Selektionsergebnisse sollten gespeichert werden können.

Export

Export der selektierten Adressen an:

- Schnittstelle Serienbrief
- Externen Dienstleister / Druckerei / Lettershop

Lieferung der Adressen im jeweils gewünschten / abgesprochenen Format.

Zuordnung von Werbecodes
Meistens erfolgt die Zuordnung zu Werbecodes beim Export der Adressen.
Ziel: Messbarkeit des Erfolgs.

Export von Feldinhalten
Die zu exportierenden Felder müssen definiert sein, man sollte frei sein in Auswahl und Reihenfolge der Felder. So können beispielsweise die Daten der letzten Spende im Spendenaufruf ausgegeben werden.

Import

Folgende Inhalte können importiert werden:

- neue Daten
- ergänzende Informationen zu bestehenden Daten
- korrigierte Daten (z.B. Adressbereinigung, Abgleich gegen die Umzugsdatenbank)
- Internetdaten

E Auch beim Datenimport müssen die Routineprüfungen (Dublette, postalische Korrektheit) durchlaufen werden!

4.1.1.7 Spendencontrolling

Kurzbeschreibung

Welche Marketingaktionen sind finanziell erfolgreich, wo lohnt es sich zu investieren und welche Ideen lässt man zukünftig lieber in der Schublade? Um diese Fragen beantworten zu können, müssen die Aktionen auswertbar sein.

Auswertungen

Damit sind Aufgaben des Zählens, Summierens und einfache statistische Auswertungen gemeint. Zu dieser Kategorien zählen:

- Anzahl von Spendern, Zahlungen, Beitragsvereinbarungen, Kündigern usw.,
- Summe aller eingegangen Zahlungen in einem vorgegeben Zeitraum,
- Summe eingegangener Zahlungen und Beitragsvereinbarungen, die auf Basis einer Mailing-Aktion erfolgten,
- Anzahl aller Spender aufgrund von Fremdlisten-Mailings,
- Anzahl der geworbenen Spender durch Direct Dialog,
- Durchschnittlicher Spendenbetrag.

Mit finanztechnischen Auswertungen und Statistiken sind weiterführende Statistiken gemeint, die auf einfachen Auswertungen aufbauen können und diese zu umfangreicheren Statistiken und Berichten zusammenfassen. Solche Art von Statistiken sind z. B.

- der Liquiditätsplan (wann werden welche Zahlungseingänge auf Grund der vorhandenen Abbuchungserlaubnisse erwartet)
- die Einnahmenstatistik

Für komplexeste Statistiken benötigt man ein Werkzeug zur detaillierten Auswertung des Spenderverhaltens. Wanderungsstatistiken oder „Entwicklungen“ von Spendern kombinieren verschiedenste Angaben aus dem Datenbestand und sollten insbesondere flexibel konfigurierbar und erweiterbar sein. Beispielsweise soll ermittelt werden, über welchen Weg ein Spender zu einer Organisation gekommen ist, wie schnell er danach gespendet hat und wann er zu einem regelmäßigen Spender wurde. Dabei ist auch das Kündigungsverhalten interessant.

Es sollte möglich sein, mit Analysetools auf die Daten zuzugreifen. Analysetools können ins System integriert sein oder man nutzt den Datenexport, um Datensequenzen, kumulierte Daten etc. in ein externes Auswertetool zu schreiben. Es ist zu prüfen, ob die Integration dieser Auswertefunktionalitäten sinnvoll ist oder man stattdessen Auswerte- und Analysetools einbindet (wobei jede Software ein Mindestmaß an Auswertungen bieten sollte).

Durch den Eintrag der Kosten für jede Marketingaktion kann der ROI pro Zielgruppe berechnet werden.

Nice to have

- Möglichkeit die Auswerteergebnisse graphisch aufzubereiten
- Sollzahlen pro Werbecode
- Persönlicher ROI des Unterstützers (Spendenhistorie, Kontakthistorie. Wie viel geschickt, wie viel erhalten.)

4.1.1.8 Versand von Informationsmaterialien

Kurzbeschreibung

Jeder Mensch, der sich mit einer Bitte um Informationsmaterialien an eine Organisation wendet, ist ein potenzieller Unterstützer. Die Adresse und die Daten sollten in jedem Fall im System gespeichert werden.

Abläufe

Bitte um Informationsmaterial

- Versand des Materials
- Aufnahme der Adresse und Daten

Für den Versand werden die „bestellten" Informationsmaterialien zusammen gesucht und mit einem Begleitbrief verschickt. Erfolgt die Bestellung über e-Mail kann entweder ebenfalls ein Postversand die Folge sein oder der Link auf die entsprechenden Internetseiten der Organisation bzw. der Versand von PDF-Dateien.

Diese Versende können von einem EDV-System unterstützt werden, das Spektrum ist vielfältig.

- Aufnahme und Speicherung der Adresse
- Speicherung des Kontakts
- Materialverwaltung der Informationsmaterialien

4.1.1.9 Mitgliedschaftsverwaltung

Kurzbeschreibung

Mitgliedschaften sind „Produkte", bei denen der Kunde die Organisation auf unbestimmte Zeit mit einem festen Betrag regelmäßig unterstützt. Er hat entsprechende vereinsrechtliche Rechte. Die Mitliederverwaltung beinhaltet die Aufnahme von Mitglieder, deren Zahlungsmodalitäten und Bankdaten sowie der Verwaltung der Mitglieder und Zahlungen.

Aufgaben

Zu den Hauptaufgaben der Verwaltung von Mitgliedschaften gehören:

- Verwalten von Stammdaten zur Mitgliedschaft
- Verwalten der zugehörigen Personen- und Adressdaten
- Zuordnung der Mitgliedschaft zu einer Organisationseinheit des Verbandes

(evtl. hierarchische Struktur: Gruppe, Kreisverband, Bezirksverband, Regionalverband, Landesverband, Bundesverband)

- Darstellung von Beziehungen
- Verwaltung des Zahlungseingangs
- Mahnwesen
- Verwaltung der Korrespondenz zur Mitgliedschaft
- Abrechnung von Beiträgen zur Mitgliedschaft mit Untergliederungen etc.
- Erstellung von Auswertungen mit diversen Aussagen

Abläufe

Stammdatenverwaltung Mitgliedschaft

Verwaltung von

- Übliche Personen- und Adressdaten (siehe Spender)
- Mitgliedsart / Kategorie der Mitgliedschaft (Student, Rentner etc.)
- Jahresbeitrag der Mitgliedschaft
- Zahlungsrhythmus
- Zahlungsart (Lastschrift, Dauerauftrag, Rechnungsstellung)

- Bankdaten
- Datum Aufnahmeantrag
- Eintritt / Beginndatum der Mitgliedschaft
- Austritt / Endedatum der Mitgliedschaft
- Ruhen einer Mitgliedschaft (Aussetzen von ... bis ...)
- Austrittsgrund, Vorgabe von standardisieren Gründen (Schlüsseltabelle)
- Informationen zur Werbung
- Werbeinstrument (z.B. Mailing, Haustür- oder Standwerbung, Beilage etc.)
- Werber (Adress-ID des Werbenden)
- Werbeaktion/-Kampagne
- Daten zur Abwicklung der Korrespondenz (Begrüßungsbrief, Zuwendungsbestätigung, Rechnung, Mahnung)
- Zeitschriftenversand
- Zuordnung der Mitgliedschaft zu einer Unterorganisationen des Verbandes
- Mahnung / Mahnfrist
- Zuwendungsbestätigung

Beitragsbuchungen
Hierzu gehören:

- OP-Bearbeitung
- Zahlungsbearbeitung/-verwaltung
- Bearbeitung von DTA-Dateien
- Splitten des Zahlungseingangs (z.B. Betrag besteht aus Beitrag und Spende)
- Mahnwesen getrennt nach Typ der Mitgliedschaft
- mit flexibler Mahnstufenanzahl und flexiblem Mahnverfahren
- mit Vorschlagsliste
- mit automatischer und manueller Veränderung der Mahnfrist
- Information über monetären Stand je Mitglied
- Konten und OP-Anzeige je Mitglied
- Buchungsjournal
- Buchungsliste
- Saldenliste

Abwicklung der Korrespondenz

- Begrüßungsbrief für neue Mitglieder
- Versand von Rechnungen mit Zahlschein
- Mahnung in unterschiedlichen Varianten je Mahnstufe
- Bestätigung von Kündigungen
- Bestätigung über eine Adressänderung oder Bankdatenänderungen
- Bestätigung über das Ruhen einer Mitgliedschaft
- Geburtstagsgrüße für verschiedene Altersgruppen

Die Korrespondenz sollte komfortabel einzeln zu jedem Fall ausgelöst werden können. (Vorbelegung von Adresse und Anrede in Word) oder bei mehreren Adressen als Serienbrief in Word.

4.1.1.10 Kampagnenmanagement

Kurzbeschreibung

Der Fundraisingprozess setzt sich zusammen aus:

Definition einer Kampagne
Dabei ist die Kampagne der Oberbegriff für ein „Werbeaktion“, z.B. Aktion zur Rettung des Kölner Doms.

- Aufbau der Kampagne
- Durchführung der Kampagne
- Analyse der Resultate

Auf allen vier Ebenen finden permanent Lernprozesse statt, um spätere Kampagnen zu optimieren.

Dabei kommt es auf folgende Kampagnenbereiche an:

- Kampagnenkanal
- Kampagnenthema

Kampagnenthema ist im vorliegendem Beispiel: „Rettung des Kölner Doms“.

- Adressquelle

Adressquellen können interne und externe (z.B. Miete von Fremdadressen) Quellen sein.

- Segment

Segment kann ein einzelner Adresspool sein.

Die Kampagne kann über verschiedene Kanäle durchgeführt werden:

- Mailings
- Zeitschriften
- Radio
- TV
- Internet
- Events
- Telefon

Dabei wird die Kampagne für/durch das EDV-System codiert. Alle Spenden können dann bestimmten Kampagnen zugeordnet werden.

Abläufe

Durchführung eines Spendenmailings zum Erhalt des Kölner Doms

Ziele:

- Erzielung eines Netto-Spendenerlöses in Höhe von 450.000,00 Euro
- Gewinnung von 150 neuen Dom-Paten mit einem Durchschnittsbetrag in Höhe von 120,00 Euro pro Jahr

Prozessbeschreibung:

1. Definition der Kampagne zur Rettung des Kölner Doms im System

- Bezeichnung der Kampagne
- Zielsetzung
- Kampagnenkanal (z.B. Mailing)
- Zielgruppendefinition
- Budget
- Zeitplan

2. Aufbau der Kampagne
- Mailingkonzept und Erlösplanung
- Bestimmung der Auflagenhöhe und Produktion des Mailings
- Anlegen von Kampagnencodes
- Adress-Selektion
- Vergabe der Mailinghistorie
- Adressexport für Dienstleister

3. Durchführung der Kampagne
- Postauflieferung des Mailings
- Spendenerfassung
- Dankbriefe und Zuwendungsbestätigungen
- Patenurkunden und Begrüßungsschreiben
- Schriftverkehr und Adressänderungen

4. Analyse der Resultate
- Erstellung einer Mailingstatistik
- Überprüfung der Zielvorgaben
- Vergleich mit anderen Kampagnen
- Begründung möglicher Abweichungen und Festhalten von Verbesserungsvorschlägen

4.1.1.11 Mitgliedschaftsmarketing

Kurzbeschreibung

Es geht hier vorwiegend um Analysen und Reports. Voraussetzung sind die unter **Mitgliedschafts-verwaltung** erfassten Daten.

Auswertungen und Reports

- Beitragsplanung
- Liste der Mitglieder je Verbandsebene
- Liste der Mitglieder je Werber, Werbeinstrument und Kampagne
- Liste der in einem anzugebenden Zeitraum gekündigten Mitglieder, gegliedert nach Kündigungsgrund
- Liste der Änderung von Stammdaten der Mitglieder
- Geburtstagsliste

Die Auswertungen sollten für den Gesamtbestand oder für eine selektierte Menge abrufbar sein. Ferner sollen sie für einen Zeitraum definierbar sein.

Alle Listen müssen auch als Datei in gängigen Formaten exportiert werden können (z. B. CSV, dBaseIII, Excel).

4.1.1.12 Bußgeld

Kurzbeschreibung

Die Bußgeldverwaltung beinhaltet die Entgegennahme von Bußgeldzuweisungen und Bußgeldzahlungen und deren Zuordnung zu Zahlungspflichtigen, zuweisenden Personen und zuweisenden Dienststellen. Ferner werden mit der Bußgeldverwaltung Ratenzahlungen und einmalige Zahlungsverpflichtungen verwaltet. Dies beinhaltet auch ein konfigurierbares „Mahnwesen“.

Abläufe

Erhalt einer Bußgeldzuweisung

- Zuordnung der Zuweisung zu Zahlungspflichtigen, Zuweisenden und seiner Dienststelle
- Erfassung der Zahlungsziele (Sollstellung)
- Erfassung/Konfiguration des erforderlichen Schriftverkehrs (Meldung an Zahlungspflichtigen incl. Überweisungsträger, Meldung an das Gericht, Meldung an Bewährungshelfer)
- Dankbrieferstellung

Erhalt einer Bußgeldzuweisung ohne Namen, nur mit Aktenzeichen

- Zuordnung der Zuweisung zu Zahlungspflichtigen, Zuweisenden und seiner Dienststelle
- Erfassung der Zahlungsziele (Sollstellung)
- Erfassung/Konfiguration des erforderlichen Schriftverkehrs (Meldung an das Gericht)
- Dankbrieferstellung

Erhalt einer Bußgeldzahlung (Zuweisung liegt vor)

- Zuordnung der Zahlung zum vorliegenden Bußgeldfall
- Bestätigung an die vorkonfigurierten Stellen (zuweisende Stelle, Bewährungshelfer)
- Erzeugung von Buchungssätzen für die Finanzbuchhaltung

Erhalt einer Bußgeldzahlung (Zuweisung liegt nicht vor)

- Zuordnung der Zahlung zu einem Dummy-Bußgeldfall (incl. Dummy-Zuweiser und Dummy-Zuweisungsstelle)
- Recherche der zuweisenden Stelle
- Erzeugung von Buchungssätzen für die Finanzbuchhaltung

Reduzierung der Ratenzahlung durch die zuweisende Stelle

- Änderung des Zahlungsziels (Korrektur der Sollstellung)
- Versand von Zahlscheinen an den Zahlungspflichtigen

Ratenzahlung ist nicht erfolgt

- Mahnung an Zahlungspflichtigen bzw. Meldung an den Zuweiser (falls dies so konfiguriert wurde)

Vollständige Zahlung ist erfolgt

- Meldung an die zuweisende Stelle
- Evtl. Meldung an Bewährungshelfer
- Löschung des Adress-Satzes

Auswertung der OLG-Statistiken

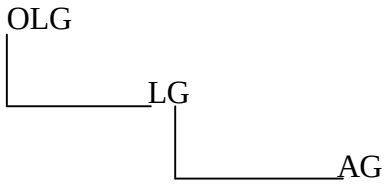
- Vermerk der Statistiktermine pro OLG incl. Aktenzeichen
- Erstellung der Statistiken für Zuweisungen und Zahlungen
- Bitte um erneuten Eintrag in die Liste der zuweisungsberechtigten Organisationen, falls keine Zuweisung und Zahlung vorliegt

Sonstige Kriterien, die zu beachten sind

- Adresse von Zahlungspflichtigen (muss nach erfolgter Zahlung gelöscht werden)
- Eröffnung eines separaten Bußgeldkontos (incl. Briefpapier, Zahlschein und Aufkleber)

Organisationsstruktur der Gerichte

Abbildung der Struktur in Baum-Form:



Listen und Statistiken

Allgemeine Anforderungen

Die Bearbeitung der Listen erfolgt in folgenden Schritten:

- Generelle Auswahl der Bußgeldfälle durch Suche bzw. „alle“
- Auswahl der Liste
- Angaben zum Layout (Einzelzeilen, Zwischensummen)
- Angabe von spezifischen Auswahlangaben (Angaben zum Zeitraum, Bußgeldstatus etc.)

Listen:

Zuweisung und/oder Zahlung

In den Listen werden in den Einzelzeilen jeweils die Zuweisenden in alphabetischer Reihenfolge mit dem Betrag je Zuweisung oder Zahlung dargestellt. Summenzeilen werden immer mit den Angaben von Anzahl und Betrag dargestellt.

Überzahlungsliste

In dieser Liste werden alle Zahlungen, die einem Bußgeldfall zugeordnet wurden und der Bußgeldbetrag bereits komplett eingezahlt wurde oder der Bußgeldfall bereits abgeschlossen ist, ausgewiesen.

Mahnliste

In dieser Liste werden alle zu einem bestimmten Zeitpunkt noch offenen Zahlungen ausgewiesen.

Serienbrieffunktion

Die Schriftstücke aus Bußgeldzahlungen werden immer als Brief versandt. Die Bearbeitung der Serienbriefe erfolgt in folgenden Schritten:

- Generelle Auswahl der Bußgeldfälle durch Suche
- Auswahl des Serienbriefs
- Erstellen von Serienbriefen und Dokumentenablage
- Erstellen des Kontakteintrages

4.1.1.13 Stiftungswesen

Kurzbeschreibung

Der Begriff **Stiftung** ist nicht per Gesetz definiert. Aus der Rechtsprechung und Literatur ergeben sich jedoch eine Reihe von Merkmalen, die eine Stiftung kennzeichnen.

Dazu zählen insbesondere das **Stiftungsvermögen**, der **Stiftungszweck** und die **Stiftungsorganisation**. Der Inhalt dieser Merkmale wird ausschließlich vom Stifter bestimmt, der seinen **Stifterwillen** in einem **Stiftungsgeschäft** sowie in einer **Stiftungssatzung** niederlegt.

Stiften heißt, Vermögen einer bestimmten, auf Dauer angelegten, meist gemeinnützigen Aufgabe zu widmen. Die Stiftung ist damit ein ideales Instrument, eigenes Vermögen dauerhaft zu sichern und nutzbringend, vielleicht für einen guten Zweck, einzusetzen.

Stifter können Privatpersonen oder auch juristische Personen – wie beispielsweise Unternehmen – sein. Jeder kann somit eine Stiftung gründen, und zwar zu Lebzeiten oder auch von Todes wegen durch letztwillige Verfügung.

Als Stifter sind Sie die zentrale Person des Stiftungsrechts. Sie bestimmen inhaltlich den Zweck der Stiftung und bringen damit zum Ausdruck, was Sie mit der Stiftung bewirken möchten. Ihr Wille, formuliert im Stiftungsgeschäft und in der Stiftungssatzung, prägt die Stiftung nachhaltig und wirkt unabhängig über Generationen fort. Die Bestimmung des Stiftungszwecks bedarf daher besonderer Sorgfalt, nicht nur um Fehlinterpretationen zu vermeiden, sondern auch, damit die Stiftung sich – ohne ihren Zweck zu verändern – neuen Verhältnissen anzupassen vermag.

Abläufe

Gründung einer Stiftung

Ziele**:**

- Aufbau eines Stiftungsvermögens in Höhe von 5.000.000,00 Euro
- Einsatz der Stiftung im Bereich Erbschaftsmarketing

Prozessbeschreibung

1. Unselbständige Stiftung in treuhänderischer Verwaltung durch den Verein

- Einrichtung separater Kontonummernkreise in der Buchhaltung und Spendensoftware
- Einrichten eines Mandanten (falls möglich) in der Spendensoftware, sonst Abgrenzung vom e.V. durch Vergabe entsprechender Merkmale
- Separater Druck von Zuwendungsbestätigungen
- Eigener Jahresabschluss

2. Selbständige Stiftung

- Eigene Buchhaltung
- Separater Mandant in der Spendensoftware, sonst eigene Software
- Separater Druck von Zuwendungsbestätigungen
- Eigener Jahresabschluss

Ansonsten gelten alle für das Spendenwesen unter 4.1.1.1 bis 4.1.1.7 aufgeführten Kriterien.

4.1.1.14 Erbschaftsmarketing

Einleitung

In Deutschland rollt seit einigen Jahren die Erbschaftswelle. Von 1991 bis 1997 nahmen die Einnahmen aus dem Erbschaftsmarketing um 50 % zu, während die erhaltenen öffentlichen Mittel der einzelnen Organisationen um 20 % und die Einnahmen aus Bußgeldern um 14 % sanken. Das deutsche Erbschaftsvolumen macht bei jährlich 900.000 Todesfällen weit über 100 Milliarden Euro aus. Nahezu 500 Millionen Euro davon spenden etwa 14.000 Erblasser jährlich an gemeinnützige Organisationen. Bis zum Jahr 2010 wird sich das Erbschaftsvolumen mehr als verdoppeln. 62 % aller Erbfälle übersteigen schon heute den Betrag von jeweils 50.000 Euro.

Doch Legate bekommt man nicht geschenkt. Dass eine Erbschaft einer Organisation schlichtweg in den Schoß fällt, dürfte in den seltensten Fällen vorkommen. Deshalb hat das Erbschaftsmarketing seit Jahren einen festen Platz im Mix der Fundraising-Instrumente.

Beschreibung

Erbschaftsmarketing

- ist ein spezielles Fundraising-Instrument,
- mit dem um Vermächtnisse und Erbschaften geworben wird und
- das als Zielgruppe potenzielle Erblasser und Erben hat.

Wer im Erbschaftsmarketing erfolgreich sein will, muss ein umfassendes Konzept für diese Maßnahme erstellen und umsetzen. Eine Vorgehensweise nach dem Motto ...„Wir drucken jetzt mal einen Flyer, verteilen den und dann werden wir schon einige Legate erhalten“... führt notwendigerweise zum Misserfolg. Ein ähnliches Vorgehen hat bereits einige Verbände im Erbschaftsmarketing scheitern lassen.

Darüber hinaus kann das gesamte Erbschaftsmarketing nicht als isoliertes Maßnahmenpaket betrachtet werden. Es steht in engem Zusammenhang mit sämtlichen Aktivitäten zur Erzielung von Spenderzufriedenheit und Spenderbindung. Es muss fester Bestandteil der allgemeinen Spenderbetreuung werden. Denn wer stellt sicher, dass eine Organisation ein einmal zugesprochenes Legat auch wirklich erhält? Unzufriedene Spender können leicht ihr Testament ändern. Nicht zuletzt auch aus diesem Grund werden viele Verbände dem Beziehungsmarketing künftig einen höheren Stellenwert einräumen müssen.

Zu Beginn des Erbschaftsmarketings stellt sich die Frage, aus welchem Grund ein Spender eine Organisation in seinem Testament bedenken sollte. Diese Motive müssen, soweit bekannt, in der Datenbank erfasst werden.

Ferner sollte beachtet werden, dass es unterschiedliche Möglichkeiten gibt, eine Organisation mit seinem letzten Willen zu bedenken:

- **Testament/letzter Wille**: Erbe/Vermögen wird als Ganzes vererbt.
- **Vermächtnis**: schuldrechtlicher Anspruch auf eine bestimmte Sache gegenüber Erben.
- **Auflage**: bestimmte Leistung, die Erbe/Vermächtnisnehmer erfüllen muss.
- **Erbvertrag**: zweiseitig zwischen Erbe u. Erblasser, nur änderbar mit Zustimmung des anderen.
- **Schenkung von Todes wegen:** Zuwendung, unter der Bedingung, dass Beschenkter den Schenker überlebt. **Schenkung unter Lebenden**: Zuwendung zu Lebzeiten, zweiseitig, i.d.R. notarielle Beurkundung nötig.
- Gründung von Stiftungen oder Zustiften
- **Lebensversicherung**: NPO’s können Begünstigte sein.

Diese Daten müssen ebenfalls in der Datenbank hinterlegbar sein, um später entsprechende Auswertungen vornehmen zu können.

Eine Auswertung und Analyse der folgenden Fragestellungen hilft die Legatwerbung zu optimieren und gibt Anhaltspunkte für mögliche Felder in der Datenbank.

- Wie und wann hat die Organisation vom Tod des Erblassers erfahren?
- Welche Verbindung hatte der Verstorbene zur Organisation?
- Wer war die Kontaktperson des Verstorbenen in der NPO?
- Wer hat den Erblasser betreut?
- Sind Einstellungen und Motive des Erblassers bekannt?
- Wie sieht die Spendenhistorie des Erblassers aus? Handelt es sich um ein Vermächtnis, eine Erbeinsetzung oder einen Stiftungswillen?
- Wurden noch andere NPO oder Personen bedacht?
- Wie hoch ist der geschätzte Wert der Zuwendung?
- Welche Zeitspanne besteht zwischen Testamentlegung und Erbfall?
- War das Legat vor dem Todesfall bekannt?
- Besteht eine Zweckbindung und wie ist sie definiert?
- Gab es Probleme bei der Testamentsabwicklung (Verwandte, Banken, Finanzamt, etc.)?

Schlussbemerkungen

Trotz aller professioneller Legatwerbung, denken sie immer daran:

Alles was eine Organisation oder deren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen tun oder nicht tun, trägt zum Eindruck bei, den ein potentieller Erblasser hat und beeinflusst ihn bei seiner Entscheidung.

4.1.1.15 Warengeschäfte

… als integriertes Modul einer Softwarelösung für NPO

Viele NPO's versuchen über Merchandising, Warenverkauf etc. ihre Organisationsziele zu verwirklichen oder betreiben einen wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb. Eine weitere Möglichkeit ist das Anbieten von „Sensetives" z.B. für Fremdadressen, um ein „niedrigschwelliges" Angebot an potentielle Spenderinnen und Spender zu machen.
Bei NPO's ergibt sich im Gegensatz zu einer Warenwirtschaft aus dem Profitbereich eine weitere Besonderheit. Die Bestellerinnen und Besteller sind vielleicht auch Spenderinnen und Spender, Förderer, Mitgliederglieder, Multiplikatoren und inhaltliche Unterstützerinnen und Unterstützer der Ziele einer Organisation und können daher nicht wie „normale" Kunden eines Bestellshops beispielsweise behandelt werden.

Aus Sicht einer Organisation gibt es viele Gründe, die für eine integrierte Datenhaltung sprechen:

- Zentrale Adressverwaltung – ändert sich die Adresse durch eine Bestellung, steht sie auch für Mailingaktionen etc. zur Verfügung
- Überblick über alle Beziehungen einer Adresse
- Schnelle Auskunft über Spende, Bestellung
- Weitere Analysemöglichkeiten für Fundraisingaktionen
- Neue Möglichkeiten für Mailings

Folgende Fragen können eine Entscheidungshilfe sein:

- Gibt es einen wirtschaftlichen - oder Zweckbetrieb innerhalb der Organisation?
- Spielt Merchandising eine Rolle?
- Werden innerhalb der Organisation Rechnungen geschrieben, z.B. für Seminare, Hausbelegungen, Artikel...?

Wenn NEIN – dann ist zumeist kein WWS System notwendig.

- Vielleicht ist es interessant, ob innerhalb der Spendensoftware kostenlose Artikel für Mailingaktionen eingestellt und diese mit Aktion und Werbecode erfasst werden können.

Wenn JA – dann ist ein integriertes WWS – System sinnvoll.

- Entspricht die WWS den Grundsätzen ordnungsgemäßer Buchführung (GOB)?
- Lässt sich Ist-Versteuerung (Umsatz unter 30.000 Euro) genauso wie Soll-Versteuerung (Forderungssammelkonto) abwickeln?
- Ist eine Umsatzsteuer-Voranmeldung möglich?
- Wo werden die Offenen Posten verwaltet, in der WWS/Spendenbuchhaltung oder der Finanzbuchhaltung?
- Ist das Mahnwesen der WWS auf die Spendeneinnahmen abstimmbar, z.B. ein Großspender darf bis zu einem Betrag x nicht oder muss anders gemahnt werden.
- Können die Offenen Posten aus der Warenwirtschaft über elektronische Bankdaten ausglichen und verbucht werden?
- Sind Splitbuchungen möglich: Betrag x Warenwert, Rest als Spende?
- Lassen sich die Rechnungen/Formulare entsprechend leicht anpassen?
- Ist ein Zugriff von Dienstleistern realisierbar?
- Ist eine integrierte Sicht auf Bestellung und Spenden/Mitglieder möglich ?
- Lassen sich Aufträge als Reaktion mit Aktion/Werbecode auf ein Mailing erfassen?
- Sind die Daten für Mailingaktionen selektierbar?

4.1.1.16 Newsletter und Abos

Für Organisationen, die einen Newsletter, eine Vereinszeitschrift oder ein Magazin herausgeben, ist es sinnvoll diese Medien gezielt auch zur Spenderbindung einzusetzen. In diesem Fall ist eine Verbindung zwischen Spendensoftware und Aboverwaltung notwendig.

Folgende Fragen an eine Softwarelösung stellen sich:

- Lassen sich kostenpflichtige und kostenlose Abos verwalten?
- Ist es möglich, Spendern ab einer bestimmten Spendenhöhe für eine bestimmte Zeitdauer ein kostenloses Abo zukommen zu lassen?
- Lassen sich Spender/Mitglieder vom Aboversand ausnehmen?
- Lassen sich verschiedene Anzahlen von Exemplaren einstellen?
  Beispiel: die Geschäftsführerin erhält einen Jahresbericht an die Geschäftsadresse, der Sachbearbeiter fünf Zeitschriften an dieselbe Adresse?
- Lassen sich kostenpflichtige Abos verwalten?
- Lässt sich der Mehrfachversand bestimmter Materialien verhindern?
- Lassen sich die Abos auch manuell einstellen?

Achtung - Hinweis:
Eine Konstellation, die vorsieht die Vereinszeitschrift sowohl kostenlos an Spender als auch im kostenpflichtigen Abonnement zu vertreiben, sollte auf jeden Fall steuerrechtlich geprüft werden. Es könnte sonst sein, dass den Spendern das Entgelt für das Abo von ihren Spenden abgezogen bzw. die Zuwendungsbestätigung um den Abonnementpreis gemindert werden muss.

4.1.1.17 Seminare, Veranstaltungen

Viele Organisationen machen Veranstaltungen, führen Seminare durch. Dies ist natürlich eine Informations- und Adressquelle, die für Fundraisingaktivitäten nicht uninteressant ist. Wer interessiert sich für welches Thema, weil er/sie schon eine Veranstaltung besucht hat, wer nimmt regelmäßig an Veranstaltungen teil und steht der Organisation daher nahe. Grundsätzlich muss überlegt werden, ob die Daten für das Fundraising über eine Data-Warehouse-Lösung zur Verfügung gestellt werden, d.h. ob die Seminarverwaltung nicht besser in eine zentrale Adressverwaltung und in die Fundraisingsoftware integriert werden sollte. Insbesondere bei einem integrierten Fundraisingansatz ist es sinnvoll, alle Daten z.B. bei einem Telefonanruf sofort im

Blick zu haben, oder vielleicht möchten Sie auch Ihre Großspenderinnen und Großspender bevorzugt behandeln und einladen.

Dann ist eine integrierte Seminarveraltung unerlässlich. Ähnliche Kriterien lassen sich auch im Hinblick auf Reiseangebote von Organisationen übertragen.

- Veranstaltungsorte mit Zimmer, Traumbelegung, technischer Ausstattung, etc.
- Referenten mit Schwerpunkten
- Zielgruppendefinitionen und Selektionen für Einladungen
- Differenzierte Rechnungsstellung
- Budgetierung
- Auswertung der Veranstaltungen

4.1.1.18 Internet Fundraising – erste Gedanken

Internet und Online-Fundraising wird sicherlich zukünftig weiter an Bedeutung gewinnen. Erste Überlegungen bezüglich der „Internet"-Fähigkeit einer Datenbank sollen im folgenden Gedanken und Diskussionsanstöße bezüglich der „Internetfähigkeit" einer Datenbanklösung liefern.
Zunächst sind im Zuge einer „Multichanel"-Kommunkation zu prüfen, welche Kommunikations-prozesse in die Datenbank integriert werden sollen:

- Individuelle ausgehende Kommunikation über e-Mail
- Individuelle eingehende Kommunikation über e-Mail
- Serien-Kommunikation über e-Mail
- Aktionsbezogene e-Mail-Kommunikation
- Kommunikation über die Website

Individuelle ausgehende Kommunikation per e-Mail

Beim Versand von e-Mails gilt im dasselbe, was für die gesamte Spenderkommunikation gilt. Die Frage, wer hat was wann mit wem kommuniziert muss nachvollziehbar sein, d.h. an der Person festgehalten und dokumentiert werden. Wünschenswerter Weise ist eine einheitliche Corporate Identity auch vom Programm sicherzustellen.

Individuelle eingehende Kommunikation per e-Mail

Hier muss das Programm sicherstellen, dass ein gemeinsames Postfach eingelesen werden und evtl. schon vorsortiert werden kann. Die eingelesenen e-Mails müssen aus dem Programm heraus im Sinne der Nachvollziehbarkeit von Kommunikationsprozessen auch beantwortbar und vor allem bei der betreffenden Person hinterlegbar sein - selbstverständlich inklusive der erhaltenen Anlagen.

Serien-Kommunikation per e-Mail

E-Mails müssen analog eines Serienbriefes versandt werden könne. Es sollte selbstverständlich sein, dass nicht der gesamte Mailverteiler im Header der e-Mail auftaucht.
Auch bei den Serien-e-Mail ist darauf zu achten, dass die rechtlichen Rahmenbestimmungen eingehalten werden. Es ist wünschenswert, wenn der Newsletter und Aboversand auch an e-Mail-Adressen automatisch möglich ist. Des weiteren sollten so generierte e-Mails idealerweise auch beim Serienversand personalisiert werden können.

Aktionsbezogene Kommunikation per e-Mail

Bei der Aktionsbezogenen Kommunikation per e-Mail lassen sich drei Arbeitsschritte unterscheiden:

a) Vormailing Phase
b) Mailing Phase
c) Nachmailing Phase

a) Vormailing Phase

In der Vormailing Phase müssen Zielgruppen und Werbecode zusammengestellt werden. Hierbei ist seitens des Programms zu beachten, dass nur e-Mail-Adressen verwandt werden, wo eine Permission vorliegt. Außerdem sollten Differenzierungen wie privat, dienstlich sonstiges möglich sein. Idealerweise kann hinterlegt werden, für welche Aktionsgruppe welche e-Mail-Adresse verwandt wird. Den Newsletter beispielsweise an die dienstliche, den Spendenbrief auf die private e-Mail-Adresse. Prüfung „gültiger" und verwendbarer e-Mail-Adressen.

b) Mailingphase

Für das Mailing sollten personalisierte Serien-e-Mails ausgeben werden können, bzw. die Daten an andere entsprechende Programme wie z.B. bfs-extra übergeben werden können. Außerdem ist ein Verfahren vorzusehen, um den Response wieder auswerten zu können. Dabei gilt selbstverständlich alles was für Mailings auch gilt: wer wurde wann in welcher Zielgruppe angeschrieben, muss auch bei e-Mail-Aktionen historisiert werden.

c) Nachmailingphase

Nach dem Versand des Mailings sollten die zurückkommenden e-Mails möglichst automatisch verarbeitet werden können. Dabei müssen die Header-Informationen vom Programm ausgewertet werden. Die Information „Postfach voll" ist dabei anderes zu behandeln wie z.B. „unbekannter Name". Des weiteren sollte eine einfache Reaktionserfassung, z.B. für die Bestellung von Informationsmaterial möglich sein. Die Auswertung nach Geldeingängen, Websitebesuchen etc. sollte ebenfalls möglich sein.

Kommunikation im Web

Bei der Kommunikation über den Internetauftritt einer Organisation ist für die Fundraising-Software wichtig, dass die verschiedenen Spendenmöglichkeiten (Lastschrifteinzug, Kreditkarte, etc.) in die Datenbank einlesbar sind. Adressinformationen von Interessierten z.B., die über die Website gewonnen werden unter Wahrung der rechtlichen Vorgaben auch für Fundraising-aktivitäten zur Verfügung stehen. Außerdem könnten spezielle Mitgliederbereiche auch über die Rechtevergabe in der Fundraisingdatenbank gesteuert werden. Die Weitergabe der Informationsanfragen in die Fundraisingdatenbank ist ebenso sinnvoll wie eine Integration des Webshops, wo ein Warenwirtschaftssystem eingesetzt wird.

4.1.2 Leistungsanforderungen

Um eine Software effektiv und produktiv einsetzen zu können, muss diese bestimmten Leistungsanforderungen genügen. Diese Leistungsanforderungen sind zum Teil allgemeiner Art, können aber auch sehr individuell sein. Im folgenden werden Punkte allgemeiner Art wie zum Beispiel die Mehrplatz- und Mandantenfähigkeit beschrieben.

Die individuellen Leistungsanforderungen sind eng an den Anwender gebunden und müssen auch individuell definiert werden. Eine solche individuelle Leistungsanforderung ist beispielsweise eine Schnittstelle zu einer bestehenden Software, die Daten an die "neue" Software abgibt oder eine Textverarbeitung, die zu Erstellung von Briefen mit Daten aus der "neuen" Software genutzt werden soll.

4.1.2.1 Mehrplatzfähigkeit

Im Normalfall arbeitet nicht ein einziger Mitarbeiter alleine mit dem System / der Software. Das bedeutet: Das System und die Software müssen mehrplatzfähig sein. Der Zugriff auf die Programme und Daten erfolgt parallel durch mehrere Benutzer.

Für diesen Umstand muss es Spielregeln in der Software geben. Die Benutzer dürfen sich nicht gegenseitig behindern. Dies bedeutet u.a.:

- ein Datensatz darf nicht von mehreren Benutzern gleichzeitig ändernd bearbeitet werden.
- ein Programm muss ggf. gesperrt werden, wenn andere Benutzer noch Vorarbeiten für dieses Programm erfüllen

Bei der Sperrung von Datensätzen und auch von Programmen, ist es hilfreich eine entsprechende Meldung auf dem Bildschirm zu bekommen. Die Meldung sollte Name und Telefonnummer des anderen Benutzers für Rückfragen enthalten.
Stapel- und Dialogverarbeitung müssen aufeinander abgestimmt sein, da es sonst zu unsauberen Datenbeständen führen kann.

Auch beim Zugriff der maximalen Nutzer müssen die Zugriffs- und Verarbeitungsgeschwindigkeiten in einem akzeptablen Rahmen bleiben.

In einem mehrplatzfähigen System sollten (zur Sicherheit der Benutzer) Änderungen archiviert werden und jederzeit nachvollziehbar sein. Zu diesem Punkt ist es ratsam zuständige Gremien, wie z.B. den Personalrat, einzubeziehen.

4.1.2.2 Berechtigungskonzept

Die Organisation und der Umfang eines Konzeptes hängt von der Größe der Organisation, den eigenen Ansprüchen und der Sensibilität der Daten ab. Das Berechtigungskonzept sollte die interne Organisation widerspiegeln.

Bei der Erstellung sind folgende Sichten zu berücksichtigen:

- Zulassung zum System
- Programmberechtigung
- Datenzugriff

Beim Datenzugriff gibt es die Unterscheidung der Art des Zugriffs: lesend / schreibend und in der Abgrenzung nach Datenarten oder Bereichen. Beispielsweise eine alphabetische oder eine postleitzahlabhängige Zuordnung zu den Sachbearbeitern.

4.1.2.3 Antwortzeiten

Die Antwortzeiten (im Onlinebetrieb) sollten so kurz wie möglich sein. Einflussfaktoren, die u.a. berücksichtigt werden müssen sind:

- technische Komponenten (sie müssen der Nutzung entsprechend konfiguriert sein, Prozessor, Datenbank...)
- große Stapelverarbeitungen (wird z.B. ein Auswertungslauf auch in einer Nacht, am Wochenende fertig oder wird ggf. der Tagesbetrieb gestört?)
- Spitzenzeiten der Benutzerzugriffe (z.B. in der Zeit von – bis, am Monatsende)

4.1.2.4 Mandantenfähigkeit

Mandantenfähigkeit bedeutet, dass z.B. auf einem System mehrere unabhängige Organisationen mit ihren individuellen Strukturen abgebildet werden können.

Folgende Daten sind unabhängig zu verwalten:

- Parameter (Vorabeinstellungen, die einen bestimmten Arbeitsablauf sichern)
- Stammdaten (z.B. Mitgliederdaten)
- Bewegungsdaten (z.B. Zahlungseingänge, d.h. Buchungsdaten)

Wollen Sie mit Ihrer Organisation als Outsourcer für andere tätig werden, ist eine mandantenfähige Software (selbständige Buchungskreise mit eigener Bilanz und GuV, getrenntes Adressmaterial) unerlässlich.

4.1.2.5 Mehrsprachigkeit

Die Mehrsprachigkeit dient der Vereinfachung in der Zusammenarbeit in einem internationalen Umfeld. Die Mehrsprachigkeit kann in unterschiedlichen Ausprägungen im System und in der Software umgesetzt werden. Es ist genau zu prüfen, welche Tiefe in der Organisation benötigt wird, da die Mehrsprachigkeit ein größerer Kostenfaktor werden kann. Die Projektlaufzeit verlängert sich erheblich.

Die Mehrsprachigkeit kann z.B.:

- die Oberfläche (Menü, Feldnamen)
- das Hilfesystem
- die Dokumentation
- Dokumentenvorlagen

beinhalten.

Praktisch, vor allem dann, wenn ein Benutzer zwischendurch in eine Auslandsniederlassung übersiedelt oder wenn umgekehrt Kollegen aus dem Ausland in Deutschland mitarbeiten.

4.1.3 Schnittstellenanforderungen

Der Austausch von Daten über Schnittstellen, d. h. die Entgegennahme von Daten anderer Systeme (Datenimport) und die Bereitstellung von Daten für andere Systeme (Datenexport), funktioniert in aller Regel erst nach Überwindung einiger Anlaufschwierigkeiten. Dies hängt damit zusammen, dass Schnittstellenstandards oft noch Interpretationsspielraum lassen und/oder nicht in vollem Umfang und korrekt von den Softwareherstellern implementiert werden. Auch gestaltet sich die Konfiguration wie auch die Bedienung der Schnittstellen häufig schwierig. Daher sollte man bei Prüfung entsprechender Software auf die Funktionsfähigkeit und die einfache Handhabung der wichtigen Schnittstellen ganz besonders achten. Bei jeder Schnittstelle ist auch die Frage des Informationsverlustes zu betrachten: durch Format- und/oder Längenunterschiede kann es dazu kommen, dass Daten nicht vollständig oder nicht differenziert genug übergeben und/oder übernommen werden können.

Nachfolgend sind wesentliche Anwendungsbereiche von Software aufgeführt, mit denen ein Datenaustausch über Schnittstellen möglich sein sollte.

4.1.3.1 Textverarbeitung

Die Schnittstelle zur jeweils im Hause verwendeten Textverarbeitung ist von herausragender Bedeutung. Es muss möglich sein, die im IT-System verwalteten Adressen selektiv zur Erstellung eines Einzel- oder eines Serienbriefes an die Textverarbeitung zu übergeben.
Zwei Varianten der Übergabe sind zu unterscheiden: Bei der ersten Variante wird eine Liste von Adressen in einer Datei hinterlegt und diese Datei dann später mit Mitteln der Textverarbeitung zur Erstellung der Briefe verarbeitet. Bei der zweiten Variante wird die Textverarbeitung vom IT-System aus unter Bezugnahme auf ein vorbereitetes Schreiben aufgerufen und mit den Adressen versorgt. Dabei werden Platzhalter für Name, Ort, Straße usf. durch die jeweiligen Werte ersetzt.

In jedem Fall ist unbedingt sicherzustellen, dass die Kontakthistorie für jeden Adressaten korrekt gepflegt wird. Es müssen also zu jedem Adressaten genau die Schreiben (oder Verweise auf die Schreiben) gespeichert werden, die dieser Adressat erhalten hat.

4.1.3.2 Tabellenkalkulation

Oft müssen Werte aus Berichten, die aus dem IT-System erzeugt werden können, für Entscheidungsträger noch anders zusammengefasst oder auch graphisch aufbereitet werden. Dies sind Aufgaben, für die die gängigen Tabellenkalkulationen gut geeignet sind. Beispiele für solche Berichte sind Zusammenfassungen zur projektbezogenen Mittelverwendung oder Mitgliedschaftsabrechnungen. Um unnötige Doppeleingaben und gleichzeitig damit eine Fehlerquelle zu vermeiden, sollten häufig benötigte Daten so in eine Datei exportiert werden können, dass die üblichen Tabellenkalkulationsprogramme diese importieren können. Eines dieser Formate ist das CSV-Format (Comma Separated Values), in dem die einzelnen exportierten Werte in der Ausgabedatei durch Kommata separiert erscheinen. Ein immer noch in manchen Fällen benötigtes Format ist auch das dbase-Format.

4.1.3.3 E-Mail und e-Mail-Import

Falls die Ansprache von Mitgliedern, potentiellen oder faktischen Spendern oder auch anderen Personen wie Lobbyisten über e-Mail angedacht oder bereits durchgeführt wird, gilt für die Schnittstelle zur e-Mail dasselbe wie für diejenige zur Textverarbeitung.

4.1.3.4 DTA

DTA steht für Datenträgeraustausch und bezeichnet den Austausch elektronischer Zahlungsinformationen mit Geldinstituten. Das Austauschformat ist standardisiert. Es geht sowohl um die Entgegennahme eingegangener Zahlungen oder Rücklastschriften wie auch um die Übergabe von Zahlungsanweisungen. Besonders bedeutsam ist die Entgegennahme der Informationen zu eingegangenen Spenden. Dies ist unter dem Stichwort „Spendenverwaltung“ weiter oben dargestellt.

Bankdatenformat

Kontoauszugsdaten werden in der Bundesrepublik von den Banken im Swift-Format (MT49, Sta) zur Verfügung gestellt. Dieses Format beinhaltet alle Informationen des elektronischen Kontoauszuges. Anfangs- und Endsalden, Herkunftsbank, etc. werden mit dem Kontoauszug mitgeliefert. Im Swift-Format werden alle Buchungen des Kontoauszuges aufgelistet.

Als weiteres Format werden Daten im bdt oder DTAUS-Format geliefert. Dies entspricht den Anlagen des normales Kontoauszuges. Hier werden keine Saldeninformationen geliefert. Zumeist werden die Spenderinformationen, z.B beim Einsatz einer Multifunktionalen Kontonummer im DTAUS-Format angeliefert.

Für die Abstimmung mit der Finanzbuchhaltung und der Abstimmung der Banken sind die swift-Dateien hilfreich.

Für Spendensoftware ergeben sich folgende Überlegungen:

- Welches Datenformat liefert meine Hausbank?
- Sind Mehrkosten damit verbunden?
- Kann die Spendensoftware nur DTAUS-Dateien verarbeiten oder auch SWIFT-Dateien?
- Kann das Programm auch DTAUS und SWIFT-Dateien gleichzeitig verarbeiten? – Die Saldeninformationen werden per SWIFT geliefert, die dazugehörenden Anlagen per DTAUS
- Verhindert das Programm doppeltes Einlesen von gleichen Kontoinformationen?

4.1.3.5 Finanzbuchhaltung

Um bei Anfragen von Mitgliedern und Spenden umfassend Auskunft geben zu können, müssen alle Informationen, also auch diejenigen zu entsprechenden Zahlungen in einem System gehalten werden. Weil normale Finanzbuchhaltungssysteme mit der Masse von Personenkonten, wie sie entstünde, wenn für jedes Mitglied und jeden Spender ein solches Konto eingerichtet würde, völlig überfordert wären, und im Fundraising-System die entsprechenden personenbezogenen Daten vorliegen, ist es sinnvoll, die Zahlungsinformationen in einer Nebenbuchhaltung im Fundraising-System zu halten. Bestimmte Einzel- und Saldenwerte sind jedoch natürlich zur ordnungsgemäßen Verbuchung an die Finanzbuchhaltung zu übergeben. Die einzelnen Finanzbuchhaltungssysteme haben durchweg jeweils eigene herstellerspezifische Schnittstellen für die Übergabe solcher Informationen, so dass in jedem Fall der Software-Hersteller dazu befragt werden muss, ob er die jeweilige Schnittstelle unterstützt. Hierbei sollte nicht vergessen werden, auch danach zu fragen, auf welche Versionen der Finanzbuchhaltung sich diese Unterstützung bezieht, und sich die Sicherheit geben zu lassen, dass auch im Falle zukünftiger Versionsänderungen der Finanzbuchhaltung die Schnittstelle zeitnah zur Verfügung gestellt wird.

4.1.3.6 Steuerbehörden

Im Rahmen einer Außenprüfung kann die Finanzverwaltung gemäß §147 Absatz 6 der Abgabenordnung verlangen, dass ihr maschinell gespeicherte Daten und Unterlagen auf einem Datenträger in maschinell verwertbarer Form zur Verfügung gestellt werden. Bei der Überlassung eines Datenträgers sind der Behörde nach den „Grundsätzen zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)“ vom 16. Juli 2001 zusätzlich zu den gespeicherten steuerlich relevanten Unterlagen und Aufzeichnungen auch alle zur Auswertung der Daten notwendigen Strukturinformationen wie Formatangaben, Dateistruktur, Felddefinitionen und Verknüpfungen in maschinell auswertbarer Form auf einem Datenträger zu übergeben. Stand der Technik hierfür ist die Verwendung der Datenbeschreibungssprache XML (eXtensible Markup Language). Durch die kombinierte Übergabe von Daten und der dazu passenden Beschreibung der Daten kann insbesondere eine Unabhängigkeit von Änderungen der Datenstrukturen (zum Beispiel bei Releasewechseln) erreicht werden. Es ist zu prüfen, ob die Software entsprechende Datenübergaben unterstützt.

4.1.3.7 Fremdadressen

Für Marketingkampagnen ist die Nutzung von Fremdadressen gang und gebe. Das System muss daher die Möglichkeit bieten, diese über eine flexible Schnittstelle einzulesen und für die Kampagnen bereit zu stellen. Dabei ist dieser Fremdbestand klar vom Eigenbestand abzugrenzen. Nur im Fall einer Reaktion einer im Rahmen der Kampagne angesprochenen Person darf deren Adresse aus dem Fremdbestand in den Eigenbestand übernommen werden. Im Umgang mit Fremdadressen ist es auch unerlässlich, in einem Pool solcher Fremdadressen jene identifizieren zu können, die bereits im Eigenbestand vorhanden sind.

4.1.3.8 Umzugsdaten

Über Dienstleister bereitgestellte Umzugsdaten müssen zur Aktualisierung der vorhandenen Adressinformationen in das System möglichst automatisch übernommen werden können.

4.1.3.9 Altsysteme

Da fast keine Organisation ohne ein DV-technisches System arbeiten dürfte, ist bei der Einführung eines neuen Systems stets die Aufgabe der Übernahme der vorhandenen Daten aus dem alten in das neue System zu lösen. Umfang und Bedeutung dieser Aufgabe werden oft gewaltig unterschätzt. Diese Übernahme wird in aller Regel grob gesehen in drei Schritten vollzogen:

- Schritt 1: Bereitstellung der Daten aus dem Altsystem
  Wenn die für das neue System benötigten Daten ermittelt sind, gilt es zu identifizieren, wo im Altsystem diese in welcher Form zu finden sind. Das klingt einfach, fällt in der Praxis oft aber deshalb schwer, weil es keine ausreichende Dokumentation dazu gibt. Darüber hinaus ist das

Interesse des Herstellers des Altsystems naturgemäß oft nicht sehr groß, den Vorgang der Ablösung seines Systems engagiert zu unterstützen.

- Schritt 2: Konvertierung der Daten für das neue System
  Hierbei handelt es sich oft um simple Dinge wie die Änderung der Codierung. So kann „männlich“/ „weiblich“ als „m“ / „w“ oder „0“ / „1“ oder noch anders codiert sein. Entsprechend muss man die Daten des alten Systems umformen. Strukturelle Unterschiede „auszubügeln“, kann mit erheblichem Aufwand verbunden sein. Beispielsweise können bestimmte Daten einer Tabelle des Altsystems in mehrere Tabellen des neuen Systems verteilt werden müssen.
- Schritt 3: Laden der Daten in das neue System
  Nach entsprechender Vorbereitung der Daten in den Schritten eins und zwei sollte dies eigentlich kein großes Problem mehr darstellen. Wichtig ist allerdings, dass im Rahmen der Ladevorgänge hinreichend gute Plausibilitätsprüfungen durchgeführt und deren Ergebnisse gut dokumentiert werden, damit die Qualität der Daten ausreichend hoch ist. Besonders bei der Übernahme von Bewegungsdaten wie Zahlungsinformationen ist die Sicherstellung der Konsistenz der Gesamtdaten von herausragender Bedeutung.

Die Natur des neuen Systems bestimmt wesentlich, wie aufwändig die Schritte zwei und drei sind. Man sollte sich detailliert zu den Anforderungen an die Bereitstellung der Daten unterrichten lassen und prüfen, inwieweit man diese erfüllen kann. Insbesondere ist es oft schwierig, die erforderliche Qualität der Daten sicher zu stellen (Dubletten, fehlende oder falsche Werte, Missbrauch von Feldern für andere als die gedachten Zwecke, ...). Die Bereinigung der Daten des Altsystems kann sich zu einem Alptraum auswachsen. Es kann durchaus sinnvoll sein, die gesamte Datenübernahme durch den Lieferanten des neuen Systems durchführen zu lassen, um vor gegenseitigen (letztendlich nutzlosen) Auseinandersetzungen darüber gefeit zu sein, ob die Ursache entstandener Probleme in mangelhafter Bereinigung oder fehlerhafter Konvertierung zu suchen sind.

In jedem Fall ist diesem Punkt äußerste Aufmerksamkeit und Sorgfalt zu widmen: Beginnen Sie rechtzeitig mit den Arbeiten, testen Sie die Datenübernahme gründlich, holen Sie Angebote zur vollständigen Übernahme der Daten ein und behalten Sie auch die Möglichkeit im Auge, Teile der Daten möglicherweise auch manuell „nacherfassen“ zu müssen!!

4.1.3.10 Analysesysteme

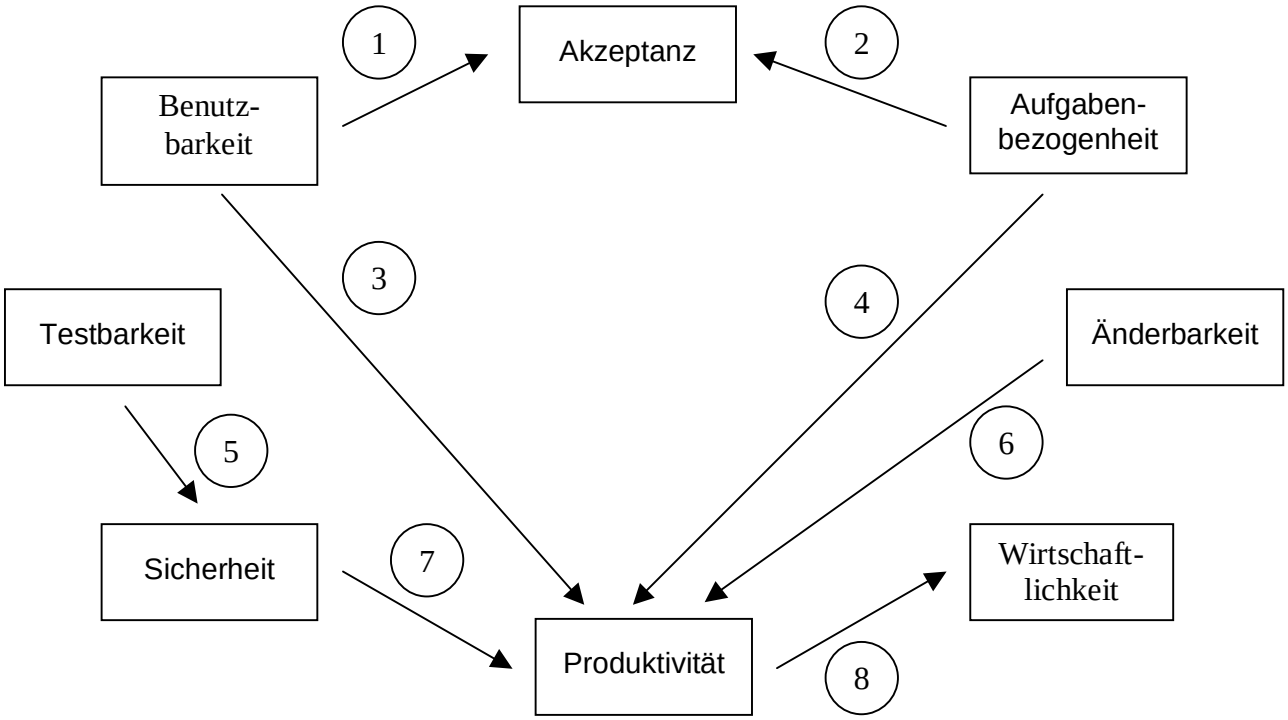
Für Zwecke wie der Analyse von Kampagnen und der Berechnung von Kennzahlen für Fundraising-Instrumente und Spender ist es oft sinnvoll, separate Analysesysteme aufzubauen, weil die Daten für Analysen anders benötigt werden und die operativen Systeme in ihrer Performance zu stark durch Analysen beeinträchtigt werden könnten. Als Analysesysteme kommen besonders Data-Warehouse - und Data-Mining–Systeme in Betracht. Von großem Vorteil ist es, wenn das neue System Daten flexibel exportieren kann. Das Verfahren des Transports von Daten von einem System in ein anderes ist grundsätzlich dasselbe wie bei der Altdatenübernahme, nur ist das neue System hier das exportierende System. Auch hier sind die exportierten Daten in aller Regel vor Übernahme in eine Data-Warehouse oder in eine-Data Mining-Anwendung zu konvertieren. So ist für Analysezwecke natürlich selten das genaue Geburtsdatum von Belang, sondern das hieraus errechnete Alter oder noch wahrscheinlicher eine Altersklasse.

4.2 Formale Anforderungen

4.2.1 Überblick

Während die „sachlichen Anforderungen“ beschreiben, ***welche*** betrieblichen Aufgaben mit Hilfe des IT-Systems gelöst werden sollen, geht es bei den „formalen Anforderungen“ darum festzulegen, ***wie*** die Lösung qualitativ beschaffen sein soll. Die einzelnen formalen Anforderungen sind hierbei nicht voneinander unabhängig, sondern überlappen sich. Daher finden sich bei der Darstellung der einzelnen Anforderungen auch Wiederholungen. Wiederholungen wurde der Vorzug gegeben vor Verweisen, da sie das punktuelle Lesen einzelner Abschnitte erleichtern.

Am Beginn soll ein erster Überblick über die formalen Anforderungen und einige (bei weitem nicht alle) Beziehungen zwischen Ihnen gegeben werden.



Die Wahl gerade dieser formalen Anforderungen beinhaltet eine gewisse Willkür. Insbesondere könnten aus einigen Anforderungskomplexen Teilkomplexe herausgenommen und in einem eigenen Block dargestellt werden. Als Beispiel hierfür kann die „Verfügbarkeit“ als Teilkomplex der „Sicherheit“ dienen.
Für die Erfüllung der genannten Anforderungen sind nicht allein Eigenschaften des IT-Systems verantwortlich, sondern oft in erheblichem Maß auch organisatorische Maßnahmen im Umfeld. Beispielsweise tragen zur Akzeptanz eines IT-Systems wesentlich die Art und der Umfang der Einbeziehung der Anwender in die Systemauswahl und die Schulung der Anwender bei.

4.2.2 Begriffsdefinitionen

4.2.2.1 Akzeptanz

Unter der Akzeptanz einer IT-Lösung durch die Anwender wird hier der Grad der Bereitschaft der Anwender verstanden, die IT-Lösung für ihre Arbeit zu verwenden.

4.2.2.2 Benutzbarkeit

Hierbei handelt es sich um das Bündel derjenigen Eigenschaften des Systems, die eine einfache, leicht erlernbare Benutzung des Systems erlauben.

4.2.2.3 Aufgabenbezogenheit

Die Aufgabenbezogenheit sagt aus, in welchem Maß das System die zur Erledigung der Aufgaben der Anwender benötigten Funktionen bereitstellt.

4.2.2.4 Testbarkeit

Dieses Merkmal beinhaltet die Anforderungen an das System in Hinsicht darauf, mit geringem Aufwand und geringen Kosten die Funktionen, Leistungen und Schnittstellen des Systems überprüfen zu können.

4.2.2.5 Sicherheit

Die Eigenschaften des IT-Systems, die einen störungsarmen Betrieb ermöglichen, der den gesetzlichen Anforderungen an den Datenschutz und den betrieblichen Anforderungen an die Vertraulichkeit genügt.

4.2.2.6 Änderbarkeit

Ein IT-System besitzt eine leichte Änderbarkeit (oder hohe Flexibilität), wenn es Änderungen, Erweiterungen und Reduktionen in einzelnen Systemteilen zulässt, ohne dass die Struktur des gesamten Systems geändert werden muss.

4.2.2.7 Produktivität

Das qualitative und mengenmäßige Ergebnis des Einsatzes des IT-Systems im Verhältnis zu den für den Betrieb des Systems eingesetzten Gütern und der eingesetzten Arbeitskraft.

4.2.2.8 Wirtschaftlichkeit

Das Verhältnis zwischen dem mit Geld bewerteten Ergebnis des Systemeinsatzes und den Kosten des Systemeinsatzes.

4.2.3 Beziehungen zwischen den formalen Anforderungen

Als Beispiele für die bereits erwähnten Beziehungen zwischen den formalen Anforderungen sind nachfolgend kurz die in der Abbildung unter 1.1 nummerierten Beziehungen erläutert:

zu Beziehung 1:
Die Benutzbarkeit ist von entscheidender Bedeutung für die Akzeptanz, weil natürlich ein System, dessen Bedienung schwer und nur schwer erlernbar ist, von den Anwendern abgelehnt wird.

zu Beziehung 2:
Bietet das System nicht alle benötigten Funktionen, so dass u. U. Teile der Bearbeitung manuell oder mit anderen Systemen durchgeführt werden müssen, oder bietet das System so viele Funktionen , dass der Anwender sich durch einen Wust (für ihn überflüssiger) Dinge durcharbeiten muss, sinkt die Akzeptanz.

zu Beziehung 3:
Die Benutzbarkeit beeinflusst die Produktivität insofern, als leichte Bedienbarkeit sich in geringerem Zeitverbrauch für die Erledigung der Aufgaben niederschlägt.

zu Beziehung 4:
Stellt das System Funktionen zur Erledigung bestimmter Aufgaben nicht oder nur teilweise zur Verfügung, so müssen Teilaufgaben manuell oder unter Zuhilfenahme anderer Programme erledigt werden. Das kostet Zeit, ist fehleranfällig und senkt so die Produktivität.

zu Beziehung 5:
Ein System, das gut testbar ist, ist manchmal auch gut getestet und damit weniger anfällig für Störungen aufgrund von Programmfehlern, also sicherer.

zu Beziehung 6:
Eine leichte Änderbarkeit beeinflusst die Produktivität positiv, weil die Mitarbeiter nicht so lange auf Änderungen warten müssen und Quereffekte von Änderungen wie größere Störanfälligkeit und Erschwerung der Umgewöhnung der Anwender gering gehalten werden.

zu Beziehung 7:
Ist ein System weniger störanfällig und besitzt damit eine höhere Verfügbarkeit, so steigt die Produktivität z.B., weil der zeitliche Leerlauf der Mitarbeiter gesenkt wird und weil die Mitarbeiter bei störungsfreier Arbeit zufriedener sind.

zu Beziehung 8:
Die Produktivität ist der entscheidende Einflussfaktor für die Wirtschaftlichkeit, weil in der Regel höherer Mitteleinsatz auch höhere Kosten mit sich bringt.

4.2.4 Akzeptanz

Unter der Akzeptanz einer IT-Lösung durch die Anwender wird hier der Grad der Bereitschaft der Anwender verstanden, die IT-Lösung für ihre Arbeit zu verwenden.

Die Darstellung unter 1.1 nennt Benutzbarkeit und Aufgabenbezogenheit als wesentliche Einflussfaktoren auf die Akzeptanz. Aus einem etwas anderen Blickwinkel hängt die Akzeptanz ab von der

- Qualität des IT-Systems
  Wie gut ist das IT-System zur Lösung der Aufgabe geeignet (Unterstützung der Arbeitsabläufe, Benutzeroberfläche, Zuverlässigkeit, Performance, ...) ?
- Qualität des Supports
  Wie gut wird der Anwender bei der Arbeit mit dem System unterstützt (Schulung, Dokumentation, Hilfesystem, Hotline, ...) ?
- Qualität der Einführung des Systems
  Wie wurde das IT-System eingeführt (Einbeziehung der Anwender in den Entscheidungsprozess, Zeitpunkt der Einführung, ...) ?

4.2.4.1 Qualität des IT-Systems

Unterstützung der Arbeitsabläufe
Vor der Einführung eines neuen Systems sollte man sich die Frage stellen, welche Arbeitsabläufe zur Bewältigung der organisationstypischen Aufgaben sinnvoll und effizient sind. Sollen die bestehenden Abläufe beibehalten werden, so ist die Akzeptanz der Anwender umso höher, je besser das System dies ermöglicht. Werden Änderungen angestrebt, so muss der Sinn dieser Änderungen im Rahmen der Entscheidung und der Einführung intensiv mit den Anwendern diskutiert werden, um die nötige Akzeptanz zu erreichen. Von großem Nutzen ist es, wenn die Anwender für sich einen konkreten Mehrwert bei Einsatz des Systems erhalten, also ihre persönliche Arbeit beispielsweise durch weniger monotone Eingaben oder bessere Auswertungsmöglichkeiten erleichtert wird.
Bei der Bewertung der Güte der Ablaufunterstützung sollte darauf geachtet werden, dass die häufigsten Vorgänge in der Organisation einfach und schnell zu erledigen sind und dass grundsätzlich einfache Vorgänge auch einfach mit dem System zu bearbeiten sind. Hierbei sind auch die Schnittstellen zu anderen im Hause intensiv genutzten Systemen (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, e-Mail, ...) zu betrachten.

Benutzeroberfläche
Sind die Bildschirmmasken übersichtlich gestaltet? Sind zusammengehörende Informationen auf verschiedenen Masken verstreut? Können Masseneingaben ohne ständigen Wechsel zwischen Maus und Tastatur getätigt werden? Wurden Standards bzw. de-facto-Standards (Windows-Konventionen) eingehalten? Sind die auf den Masken, den Auswertungen und in der Dokumentation verwendeten Begriffe passend und vertraut oder lassen sie erkennen, dass eine für andere Zwecke konzipierte Lösung „zweckentfremdet“ wird und sind daher für die Anwender unverständlich und gewöhnungsbedürftig? Ist das System für einfache Vorgänge intuitiv bedienbar?

Zuverlässigkeit
Ist das System im Alltagsbetrieb stabil oder sind fehlerbedingte Ausfälle an der Tagesordnung? Wie verhält sich das System bei Stromausfall – wie aufwändig ist es, den Zustand vor dem Ausfall wiederherzustellen? Referenzkunden befragen!

Performance
Bei „normaler" Arbeit am Bildschirm sollte der Anwender keinesfalls länger als drei Sekunden auf die Reaktion des Systems auf eine eigene Eingabe warten. Auswertungen und Statistiken können naturgemäß in einer solchen Zeit nicht fertiggestellt werden, aber es sollte nicht so sein, dass an dem Arbeitsplatz, von dem aus eine Auswertung vom System angefordert wurde, während der Erstellung dieser Auswertung nicht an anderen Aufgaben gearbeitet werden kann. Aber die Performance ist nicht nur für die interaktive Arbeit der Benutzer am Bildschirm von Belang, sondern gleichermaßen für Vorgänge, bei denen Massen von Daten automatisch bearbeitet werden, wie zum Beispiel bei der automatischen Verarbeitung vieler Zahlungsvorgänge oder bei der Datensicherung.
Bei Vorführungen werden auf Grundlage sehr geringer Datenmengen oft hervorragende Antwortzeiten des Systems demonstriert, die aber bei realen Datenbeständen nicht ansatzweise gehalten werden können. Lassen Sie sich also bei einem Referenzkunden ein System im Einsatz zeigen!

4.2.4.2 Qualität des Supports

Dokumentation
Existiert eine Anwender-Dokumentation und für den Fall, dass die Lösung im eigenen Haus betrieben wird, auch eine Systemdokumentation? Sind diese verständlich geschrieben und dazu geeignet, schnell Antworten auf Fragen zu finden (Inhaltsverzeichnis, Index, häufig gestellte Fragen und Antworten (FAQs))?

Hotline
Gibt es eine Hotline des Herstellers, die zu den benötigten Zeiten erreichbar ist? Wurden „Power-User" im eigenen Haus ausgebildet, die willens und in der Lage sind, bei Problemen neuer oder weniger erfahrener Anwender diese „mal eben" vor Ort zu unterstützen?

Fehlerbereinigung
Werden Fehler, die die Arbeit unmöglich machen oder massiv behindern, in akzeptabler Zeit und in akzeptabler Qualität ausgeräumt oder ein Umweg zur Erledigung der Arbeit (Work-Around) geschaffen bzw. aufgezeigt?

4.2.4.3 Qualität der Einführung des Systems

Vorhandensein einer plausiblen Methodik
Der Anbieter sollte eine geeignete Methode zur Einführung seiner Software entwickelt haben und plausibel darstellen können.

Einbeziehung der Anwender in den Entscheidungsprozess
Gegen Lösungen, die sie „vor die Nase gesetzt bekommen", entwickeln die meisten Anwender eine Abwehrhaltung. Daher empfiehlt es sich, die Anwender oder zumindest allgemein geachtete Power-User in den Entscheidungsprozess mit einzubeziehen und den Prozess insgesamt nachvollziehbar zu gestalten, ohne jedoch in endlose Diskussionen zu verfallen.

Einbeziehung des Betriebsrates und des Datenschutzbeauftragten
Die Einführung eines neuen IT-Systems ist mit dem Betriebsrat und dem Datenschutzbeauftragten abzustimmen. Wesentliche Grundlage dafür ist die Tatsache, dass das Betriebsverfassungsgesetz vorschreibt, dass der Betriebsrat bei der „Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu geeignet sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen" mitzubestimmen hat und „über die Planung von technischen Anlagen, Arbeitsverfahren und Arbeitsabläufen" zu unterrichten ist. In der Regel ist es von großem Vorteil,

beide von Beginn an auch in den Entscheidungsprozess als Beteiligte einzubeziehen, um kritische Punkte möglichst früh erkennen und intern und ggf. mit dem Anbieter ausräumen zu können.

Wahl des Einführungszeitpunktes
In der Regel scheitert der Versuch, ein neues System noch „eben ´mal schnell“ vor einer Zeitperiode einzuführen, in der das System besonders intensiv benötigt wird. Eine Spendenverwaltung sollte demnach normalerweise nicht kurz vor Weihnachten, sondern in einer möglichst ruhigen Phase eingeführt werden. Hält man sich die Möglichkeit offen, das alte System noch eine kurze Zeit parallel zu nutzen, so kann auch der Fall, dass plötzlich katastrophenbezogene Spenden in Massen abgewickelt werden müssen, ohne hausinterne Katastrophe überstanden werden.

Schulung der Anwender
Unmittelbar vor Beginn der produktiven Arbeit sollten die „betroffenen“ Anwender mit der Arbeit am neuen System vertraut gemacht werden. Die hierfür investierte Zeit zahlt sich sehr schnell aus. Die Schulung sollte sich auf die typischen Fälle konzentrieren und erreichen, dass diese zügig und sicher von den Anwendern beherrscht werden. Ein Bestandteil der Schulungen muss sein, den korrekten Umgang mit Fehleingaben zu üben; sonst sammelt sich leicht Datenmüll an oder zwecks Abbruch einer Funktion werden einfach Rechner ausgeschaltet. Über die Abwicklung selten vorkommender, atypischer Fälle sollte ein speziell ausgebildeter Power-User informiert sein, an den diese Fälle von den „normalen“ Anwendern zunächst abgegeben werden können, bevor dann nach und nach auch diese damit vertraut werden.

Qualität der Altdaten-Übernahme
Oft sind im Laufe der Jahre die Daten mit immer mehr Datenmüll angereichert worden, sei es dadurch, dass man Felder zweckentfremdet hat (mehrfach zu unterschiedlichen Zwecken), sei es dadurch, dass Adress-Dubletten (dieselbe Person unter zwei Adressen, die sich z. B. nur in „ä“ statt „ae“ unterscheiden) nicht konsequent und regelmäßig gesucht und bereinigt wurden. All´ dies kommt bei der Übernahme der Daten in das neue System zum Vorschein, falls man diese Übernahme sorgfältig durchführt. Falls nicht, finden die Anwender zu ihrem Leidwesen ihre alten „Sünden“ im neuen System wieder und sind demotiviert. Natürlich kann auch das Funktionieren des neuen System ernsthaft durch schlechte Datenqualität beeinträchtigt werden.
Bei der Altdatenübernahme ist es besonders wichtig, die Aufgaben zwischen dem externen Dienstleister und der eigenen Organisation klar abzugrenzen, damit es nicht zu Verzögerungen und Schuldzuweisungen kommt.

4.2.5 Benutzbarkeit

Hierbei handelt es sich um das Bündel derjenigen Eigenschaften des Systems, die eine einfache, leicht erlernbare Benutzung des Systems erlauben.
Diese Eigenschaften umfassen

- eine gute Benutzeroberfläche
  Eine gute Benutzeroberfläche orientiert sich formal/optisch an den heute gängigen Standards bzw. de-facto-Standards, wenn dies für die Aufgabe angemessen ist. Die abwechselnde Verwendung von Mausklicks und Tastatureingaben zur massenhaften Eingabe von Daten mag zwar den formal/optischen Gesichtspunkten gerecht werden, ist aber sicherlich für die schnelle Erledigung der Aufgabe hinderlich. Ein weiterer formaler Aspekt ist die Anpassbarkeit der Benutzeroberfläche. Gerade Standardsoftware, die ja für viele Anwendungsfälle geeignet sein muss, sieht manchmal Informationen auf dem Bildschirm oder Eingabemöglichkeiten vor, die für die eigene Situation völlig unpassend sind und nur stören. Die Möglichkeit, solche Informationen auszublenden, ist dann von großem Vorteil. Es lohnt sich auch, der Tatsache, dass es in aller Regel immer einmal wieder zu Falscheingaben der Anwender kommt, besonderes Augenmerk zu schenken. Solche Falscheingaben sollten unabhängig vom Zeitpunkt, zu dem man sie bemerkt, auf möglichst einfache Weise wieder rückgängig gemacht werden.

Inhaltlich ist die Verwendung der in der Branche bzw. der Organisation üblichen Begriffe auf dem Bildschirm und auf Ausdrucken für die Anwender eine sehr große Erleichterung und ebenso von Bedeutung wie die Unterstützung der Arbeitsabläufe in der Form, dass insbesondere für die Durchführung häufig vorkommender Abläufe wenige Eingaben ausreichen.

- eine gute Anwenderdokumentation
  Eine Dokumentation, die Nutzen bringen soll, muss neben sprachlicher Klarheit vor allem für die unterschiedlichen Aufgaben, Schwierigkeiten und Niveaus der Anwender diverse Einstiegsmöglichkeiten bieten. Hierzu gehört zunächst ein gutes Inhaltsverzeichnis und ein ausführliches Stichwortverzeichnis, und im Kern der Darstellung eine Orientierung an den zu erledigenden Aufgaben. Im System durchgängig verwendete Techniken wie „Sortierung durch Mausklick auf den Spaltenkopf“ sind auch dann zu beschreiben, wenn sie für erfahrenere Computerbenutzer eine Selbstverständlichkeit darstellen, aber sie müssen so beschrieben werden, dass der erfahrene Benutzer bei der Lösung seiner Probleme nicht behindert wird. Eine gängige Möglichkeit hierfür ist die Unterteilung der Dokumentation in mehrere Einzelteile, zum Beispiel einen „Schnelleinstieg für Anfänger“, „ein Benutzerhandbuch“ und eine „Referenz-Handbuch“. Ein „Was tun im Fehlerfall?“ gehört ebenso zu einer guten Dokumentation wie ein Glossar mit den Definitionen der wichtigen Begriffe.

4.2.6 Aufgabenbezogenheit

Die Aufgabenbezogenheit sagt aus, in welchem Maß das System die benötigten Funktionen bereitstellt. Es nützt wenig, wenn das System unglaublich umfangreich ist und vielleicht zur Lösung von Aufgaben geeignet ist, die sich möglicherweise in fünf Jahren stellen, aber nicht die Funktionalitäten bereit stellt, die aktuell für die tägliche Arbeit benötigt werden. Auf der anderen Seite sollte man sich davor hüten, die Bereitstellung von sehr selten benötigten Funktionen zur Bedingung für den Einsatz einer Software zu erklären, wenn es eine akzeptable organisatorische Umgehung zur Lösung der Aufgabe gibt.

4.2.7 Änderbarkeit

Ein IT-System besitzt eine leichte Änderbarkeit (oder hohe Flexibilität), ist also gut zu pflegen, wenn es Änderungen, Erweiterungen und Reduktionen in einzelnen Systemteilen zulässt, ohne dass die Struktur des gesamten Systems geändert werden muss.
Die Bedeutung der Forderung nach leichter Änderbarkeit von IT-Systemen rührt aus der Erfahrung her, dass sowohl äußere Faktoren wie Gesetzgebung als innere Faktoren der jeweiligen das System einsetzenden Organisation recht häufig Änderungen der Anwendung zwingend notwendig werden oder zumindest ratsam erscheinen lassen. Je schwieriger die Umsetzung solcher Änderungen dann ist, desto größer sind (je nach grundsätzlichem Lösungsszenario) die Kosten oder desto länger ist die Wartezeit auf den gewünschten Funktionsumfang. Die Notwendigkeit von Änderungen kann sich dabei nicht nur aus geänderten Anforderungen an die Anwendung ergeben, sondern ebenso aus der Notwendigkeit, eine größere Zahl von Anwendern zu unterstützen und dem möglicherweise daraus resultierenden Wunsch, eine schnellere Hardware, vl. auch mit einem anderen Betriebssystem einzusetzen oder die Netzanbindung zu modifizieren. Insofern sind auch Skalierbarkeit und Portabilität des Systems Aspekte der Änderbarkeit.

Voraussetzungen für eine leichte Änderbarkeit sind

- ein modularer Aufbau des IT-Systems. Logisch zusammengehörende Funktionen sollten jeweils in separaten Funktionseinheiten zusammengefasst sein.
- die Einstellbarkeit der Funktionsweise des Systems über die Veränderung von Parametereinstellungen ohne Veränderung von Programmen (natürlich durch entsprechend qualifizierte Personen)
- ein sauberes Datenbankmodell
- definierte Schnittstellen und User Exits für die Anbindung von Fremdsoftware

- eine gute Dokumentation sowohl innerhalb des Programms (inline-Doku) als auch außerhalb desselben. Nicht zuletzt hängt die Schnelligkeit und Güte von Programmänderungen natürlich von der Verfügbarkeit von langfristig mit dem System vertrauten erfahrenen Entwicklern ab.

Um ein Gefühl für die Änderbarkeit eines IT-Systems zu entwickeln, können Sie anhand von Beispielen nach den Aufwänden für die Umsetzung von Änderungen fragen. Wie aufwändig ist es z.B., einen Text auf einer Maske zu ändern, ein Feld anders zu positionieren, ein Feld zu vergrößern (Optik und Datenbank), einen Feldtyp zu ändern (nicht nur Zahlen als Kennzeichen, sondern auch Buchstaben), zusätzliche Schlüssel bspw. zu einer Tabelle festgelegter Aktionsschlüssel hinzuzufügen? Wie aufwändig ist es, die Sortierung in einer Anzeige oder einem Bericht zu ändern? Ist es ohne Programmänderung möglich, Mehrwertsteuersätze zu modifizieren, ... ? Andernfalls führen ständige Programmänderungen leicht dazu, dass das System „zu Tode gepflegt wird".

Ein anderer Aspekt der Änderbarkeit betrifft Skalierbarkeit und Portabilität. Kann das System im Einklang mit der Organisation wachsen oder schrumpfen (skaliert werden), um die Arbeit bewältigen zu können bzw. nicht mit unnötigen Kosten belastet zu sein. Dies betrifft gleichermaßen Daten wie Programme: Datenbanksysteme, die kleine 30.000 Spender problemlos und performant im Zugriff halten können, können mit 300.000 Spendern hoffnungslos überfordert sein. Können bei einem solchen Wachstum die Daten nötigenfalls auf ein größeres DB-System kopiert (migriert) werden? Werden hierfür Werkzeuge zur Verfügung gestellt. Falls ein Plattformwechsel (anderes Betriebssystem, andere Hardware) vorgenommen werden muss, laufen die Programme noch auf dieser Plattform oder muss eine individuelle Portierung vorgenommen werden? Ist der Preis der Software von der Leistungsfähigkeit der Plattform abhängig? Es muss bedacht werden, dass die Kosten eines Systemwechsels in jedem Fall beträchtlich sind, und daher wenn möglich eine Skalierung der Portierung oder gar der Einführung eines neuen Systems vorzuziehen ist.

Neben der geschilderten Bedeutung der Durchführung von Änderungen darf die geordnete In-Kraft-Setzung von Änderungen, deren Nachvollziehbarkeit und „Stornierung" nicht außer Acht gelassen werden: Wie einfach ist es, vom Hersteller übergebene Änderungen ins Produktivsystem zu übernehmen? Was geschieht, wenn – aus welchen Gründen auch immer – die In-Kraft-Setzung der Änderungen das Produktivsystem lahm legt (was natürlich immer im ungünstigsten Augenblick geschieht, also bei einer Katastrophen-Hilfsorganisation im Katastrophenfall) ? Gibt es dann einen geordneten Weg in den vorherigen Zustand zurück? Ganz allgemein: Werden Änderungen „versioniert", d.h. spiegelt sich jede Änderung in einer neuen Versionsnummer der geänderten Komponente(n) wider, die für die anwendende Organisation erkennbar ist? Im Fehlerfall ist die Kenntnis der tatsächlich vom Anwender eingesetzten Version für die Suche nach den Ursachen des Fehlers für den Hersteller oft von entscheidender Bedeutung.

4.2.8 Testbarkeit

Dieses Merkmal bündelt die Anforderungen an das System in Hinsicht darauf, mit geringem Aufwand und geringen Kosten die Funktionen, Leistungen und Schnittstellen des Systems überprüfen zu können. Es geht also darum, ob man das bekommt, was versprochen wurde. Da auch der Aufwand zur Überprüfung nicht gering ist, kann es sich lohnen, sich schriftliche Zusicherungen besonders wesentlicher Eigenschaften bereits vor einer Teststellung geben zu lassen.

4.2.8.1 Voraussetzungen

Grundvoraussetzung für die Testbarkeit einer Software ist (und das ist häufig bereits eine hohe Hürde) das Vorhandensein einer klaren Spezifikation. Denn eine Beurteilung des *tatsächlichen* Verhaltens der Software benötigt als Qualitätsmaßstab die Beschreibung des *geforderten* Verhaltens, also eine Spezifikation. Je nach Güte des vorhandenen Systems kann auch ein Parallel-Lauf dieses Systems und des neuen zur Überprüfung dienen.

Eine weitere Grundvoraussetzung ist die Verfügbarkeit einer von der Produktionsumgebung getrennten Testumgebung. Dies kann in der Form eines völlig eigenständigen zweiten Hard-

/Softwaresystems verwirklicht sein oder auch als separate Software- und Dateninstanz auf dem Produktionsrechner. Es sollte auf möglichst einfache Weise möglich sein, neue Programme zu testen, ohne die produktiv eingesetzten Programme zu überspielen, und es sollte möglich sein, dies mit speziellen Testdaten durchzuführen, ohne die Echtdaten zu tangieren. Nur die Verwendung spezieller Testdaten ermöglicht es in vielen Fällen, die Korrektheit von Ergebnissen nachzuvollziehen.

4.2.8.2 Ergebnisse

Ergebnisse liefern IT-Systeme auf dem Bildschirm, auf Druckern, in der Datenbank und in Schnittstellen. Während die auf Bildschirm und Drucker präsentierten Informationen sichtbar sind und daher deren Richtigkeit prinzipiell ohne Einsatz weiterer Instrumente geprüft werden kann, verhält es sich mit den Daten in der Datenbank und mit den über Schnittstellen an andere Systeme übermittelten (oder von anderen Systemen empfangenen) Daten nicht so.

Was die Daten in der Datenbank (DB) angeht, ist es nicht unbedingt notwendig, sich im Rahmen von Tests auf Anwenderseite Klarheit über die dort abgelegten Informationen zu verschaffen – solange die Bildschirm-, Drucker- und Schnittstellenausgaben korrekt sind, müssen die Datenbankinhalte hinreichend richtig sein. Allerdings kann eine Einsicht in die DB das Nachvollziehen der Entstehung fehlerhafter Ausgaben erheblich erleichtern. Dazu ist das Vorhandensein einer guten Dokumentation der DB-Struktur und der Bedeutung der einzelnen „Felder“ in der DB unerlässlich.

4.2.8.3 Schnittstellen

Dem gegenüber ist die Kontrolle der an andere Systeme weitergereichten Informationen im Rahmen von Tests in vielen Fällen unerlässlich, z. B. immer dann, wenn es sich um finanzielle Transaktionen wie Buchungen handelt. Handelt es sich um eine Batch-Schnittstelle (dass heißt die Daten werden dem anderen System in einer Datei gesammelt übergeben), kann eine Kontrolle dadurch ermöglicht werden, dass die Dateiinhalte auf dem Bildschirm oder einem Drucker mit Hilfe des Systems ausgegeben werden können. Sowohl bei Batch- als auch bei Online-Schnittstellen (die Daten werden dem anderen System unmittelbar zur Verarbeitung übergeben) kann eine Protokollierung der jeweils an die Schnittstelle gegebenen Daten in einer gesonderten Protokolldatei eine Prüfung ermöglichen.

Bei Verarbeitung der von anderen Systemen übergebenen Daten wie z. B. Bankdaten ist eine Protokollierung sowohl im Rahmen von Tests als auch im Echtbetrieb äußerst empfehlenswert, um Vorgänge nachvollziehen zu können.

Manche (integrierte) Systeme beinhalten Funktionskomplexe wie die Finanzbuchhhaltung, zu denen andere Systeme Schnittstellen bereitstellen.

4.2.9 Sicherheit

Hier geht es um die Eigenschaften des IT-Systems, die einen störungsarmen Betrieb ermöglichen, der den gesetzlichen Anforderungen an den Datenschutz und den betrieblichen Anforderungen an die Vertraulichkeit genügt.
Die Forderung nach „Sicherheit“ der eingesetzten Software umfasst ein außerordentlich dickes Bündel einzelner Anforderungen. Eine grobe Gliederung dieser Anforderungen in zusammengehörende Anforderungskomplexe könnte wie folgt aussehen (sehr ausführliche Darstellungen dieser Thematik findet man unter www.bsi.de):

- Schutz der Daten
- ... vor unberechtigtem Zugriff (Sicherstellung der Vertraulichkeit)
  Was unberechtigt heißt, ist nicht nur von den Berechtigungsvorstellungen der Anwenderorganisation bestimmt, sondern genauso von Gesetzen zum Datenschutz (Organisation, Personal, ...): „Aufgabe des Datenschutzes ist es, den einzelnen davor zu schützen, dass er durch den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Recht beeinträchtigt wird, selbst über die Preisgabe und Verwendung seiner Daten zu bestimmen“ ("informationelles Selbstbestimmungsrecht").
  Von ganz besonderer Bedeutung ist die Vertraulichkeit für verteilte Organisationen: Darf beispielsweise ein Landesverband nur die Informationen zu den Spendern einsehen, die in seiner organisatorischen Zuständigkeit liegen? Wie ist der Zugriff auf streng vertrauliche Informationen geregelt – wer darf beispielsweise wissen, dass ein Legatversprechen vor dem Hintergrund einer persönlichen schweren Erkrankung gegeben wurde? Hier kann das IT-System nur die Möglichkeiten bieten, die Rechte zum Datenzugriff entsprechend fein zu granulieren – die Einteilung in Berechtigungsgruppen, die Definition von Rollen bleibt eine nicht-triviale Aufgabe der Organisation.
- ... vor Verfälschung (Sicherstellung der Integrität)
  Die Integrität der gespeicherten Daten kann mutwillig durch Anwender gestört werden oder durch Fehlfunktion des Systems. Gegen mut- oder böswillige Verfälschung von Daten durch Anwender, die zur Änderung der Daten berechtigt sind, helfen nur eine gute Einstellungspolitik und Plausibilisierungs-/Überwachungsmechanismen, die mit dem Betriebsrat abzustimmen sind. Zur Verhinderung von Veränderungen durch Nicht-Berechtigte dienen das oben erwähnte Berechtigungskonzept und dessen konsequente Umsetzung im System und in der Organisation. Zur Bedeutung organsiatorischer Regelungen, die oft vergessen werden, als Beispiel die Behandlung des Falls, dass ein Mitarbeiter ausscheidet: Ist dann sichergestellt, dass er ab dem Zeitpunkt seines Ausscheidens keinerlei Berechtigungen im System mehr besitzt?
  Systemseitig ist für die Integrität der Daten das DB-System und dessen korrekte Nutzung durch die Programme verantwortlich. Von besonderem Interesse sind hierbei Anwendungssituationen, in denen mehrere Anwender oder automatische Prozeduren gleichzeitig, möglicherweise verändernd auf die Daten zugreifen wollen. Solche Situationen dürfen weder dazu führen, dass die Änderungen eines Anwenders durch Änderungen eines anderen Anwenders „überschrieben werden“, noch dass es zu einem „Hängen“ (Deadlock) des Systems kommt. Deshalb sind solche Fälle als Bestandteile eines abschließenden Test vor dem Einsatz zu planen.
- ... vor Verlust (Nicht-Durchführung einer konsequenten Datensicherung ist kein „Kavaliersdelikt“!)
  „Es ist noch immer gut gegangen“ mag eine liebenswerte Eigenschaft eines Lebenskünstlers sein, ist jedoch eine Einstellung, die man bei einem Systemverwalter nur sehr ungern sieht. Gleichgültig, ob die Systemverwaltung im eigenen Hause oder bei einem Betreiber des Systems stattfindet, es muss (!) zu 100% (!) sicher gestellt sein, dass die Daten regelmäßig in angemessenen Abständen gesichert werden! Dies wird in der Regel durch automatisch gestartete Sicherungsprozeduren durchgeführt – es bleibt aber den verantwortlichen Personen überlassen, den Austausch der Sicherungsdatenträger zuverlässig vorzunehmen und das Protokoll der automatischen Sicherung auf Fehlermeldungen durchzusehen. Natürlich nutzt die beste Datensicherung nichts, wenn das Rückladen der gesicherten Daten, manchmal auch „Rücksicherung“ genannt, nicht einwandfrei und in angemessener Zeit funktioniert. Dies sollte unbedingt vor Einsatz eines Systems getestet werden! Auch die Aufbewahrung der Sicherungsdatenträger verdient Aufmerksamkeit: Sind diese direkt neben dem System abgelegt oder in einem feuersicheren Tresor oder zusätzlich im Schließfach einer Bank?

- Schutz der Verfügbarkeit des Systems
  - ... durch Schutz vor Zerstörung, Diebstahl, ... des Systems.
    Hierbei geht es vor allem um bauliche und organisatorische Maßnahmen, die den Zugang zum System nur den dazu Befugten ermöglichen und zur Vermeidung versehentlicher Beschädigungen geeignet sind. Hierzu zählen die Vergabe von Schlüsseln oder Zugangskarten für die Firmenräume, die Anbringung separater Schlösser am „Serverraum“, das Unter-Verschluss-halten der Administrator-Passwörter (auch die Zerstörung der Daten und Programme ist eine Zerstörung des Systems) und die Verfügbarkeit von Feuerlöschern am/im Serverraum.

  - ... durch Schutz vor SW-Angriffen auf das System (Viren, ...), die das System lahm legen, ...
    Falls das System eine Verbindung nach außen ins Netz besitzt, ist es dann durch geeignete Mechanismen/Maßnahmen wie Virenscanner und Firewall vor Angriffen aus dem Netz geschützt? Auch hierbei müssen organisatorische Regelungen mitbedacht werden: so muss ein Verantwortlicher benannt werden, der sich um die regelmäßige Aktualisierung dieser Sicherheitskomponenten kümmert und die Meldungen der Komponenten überprüft.

  - ... durch Aufbau eines Backup-Systems (Notfallplan)
    Je nach Abhängigkeit vom Funktionieren des IT-Systems muss überlegt werden, ob ein Backup des gesamten Systems sinnvoll oder notwendig ist. Dies kann von der Bereithaltung von Austauschkomponenten (Platten, Hauptspeicher, …) über die permanente Spiegelung der Daten bis hin zur einer Hochverfügbarkeitslösung gehen, in der zwei (sicherheitshalber räumlich getrennte) Systeme so zusammenarbeiten, dass bei Ausfall einer oder aller Komponenten des einen Systems das andere verzögerungsfrei und ohne Verlust von Daten den Weiterbetrieb der Anwendung ermöglicht.

Bei Outsourcing sollte man sich die Maßnahmen der jeweiligen Firma zur Sicherstellung der Verfügbarkeit erläutern lassen; je nach Art des Outsourcing ist beispielsweise zu prüfen, ob im Fall plötzlichen hohen Arbeitsanfalls entsprechendes Personal zur Verfügung steht bzw. zu welchen Kosten das Personal zur Verfügung gestellt werden kann. Inwieweit wird die Verfügbarkeit durch andere Anwendungen auf derselben Maschine behindert?

Nicht nur für die Verfügbarkeit, sondern auch für die Datenintegrität von allgemeiner Bedeutung sind natürlich Stabilität und Zuverlässigkeit des IT-Systems.

4.2.10 Produktivität

Das qualitative und mengenmäßige Ergebnis des Einsatzes des IT-Systems im Verhältnis zu den für den Betrieb des Systems eingesetzten Gütern und Dienstleistungen.
Im Gegensatz zur Wirtschaftlichkeit geht es hier ausdrücklich nicht um die Bewertung von Einsatz und Ergebnis mit Geld, sondern um Fragen wie diejenige, ob bestimmte Dinge elegant oder eher umständlich gelöst sind, d.h. ob zur Bearbeitung einer Aufgabe viel Zeit eingesetzt werden muss. Das korrespondiert nicht notwendigerweise mit der Wirtschaftlichkeit, weil z.B. der Einsatz von Hilfskräften zur Erledigung einfacher manueller Tätigkeiten wirtschaftlich günstiger sein kann als eine elegante, aber teure systemtechnische Lösung.

4.2.11 Wirtschaftlichkeit

Das Verhältnis zwischen dem mit Geld bewerteten Ergebnis des Systemeinsatzes und den Kosten des Systemeinsatzes.
Hier sollte man sich auf die Kernbereiche konzentrieren, d.h. diejenigen Arbeiten, für die die Mitarbeiter 80 % ihrer Zeit einsetzen. Erfassung/Bearbeitung von Spenden, die Betreuung von Mitgliedern usf.

Bei den Kosten dürfen auch die Kosten des Systembetriebs – Wie aufwändig ist die Administration des Systems; wie teuer die jährliche Wartung, ..., und die Lizenzkosten nicht vernachlässigt werden, beim Nutzen sollten auch mögliche Wettbewerbsvorteile bedacht werden.
An dieser Stelle kann auch aus Plausibilisierungsgründen der Vergleich mit einer Outsourcing-Lösung sinnvoll sein.

4.3 Anforderungen an den Anbieter von Standard-Lösungen

Mit der Einführung einer neuen Software geht man eine langfristige Bindung mit einem Anbieter ein. Daher ist es ratsam, vorab möglichst viele Informationen über den Anbieter einzuholen. Im folgenden wird auf die wesentlichen Faktoren Bonität, Branchenkenntnisse, Installationen sowie Räumliche Nähe / Ansprechpartner eingegangen.

Grundsätzlich ist es sinnvoll, Kontakt mit vergleichbaren Anwendern aufzunehmen. Hierzu gehören insbesondere die Größe (Anzahl Nutzer, Menge der Stamm- und Bewegungsdaten) sowie der installierte Umfang der Software. Hierbei ist jedoch immer der subjektive Faktor zu berücksichtigen, z.B. gibt niemand gerne zu, dass er in der Wahl der Software oder des Anbieters eine Fehlentscheidung getroffen hat.

4.3.1 Bonität

Um die Bonität eines Anbieters zu prüfen, gibt es die Möglichkeit sich Unterlagen vorlegen zu lassen:

- Geschäftsberichte
- Umsatzinformationen (Umsatz der letzten 5 Jahre im gleichen Segment)
- Handelsregisterauszug
- Auszug aus dem Hoppenstedt
  (Hoppenstedt veröffentlicht im Internet und in Buchform eine Firmendatenbank mit umfangreichen Firmenprofilen, z.Zt. etwa 152.000 in Deutschland. Die Benutzung ist nicht kostenfrei! Weitere Informationen unter www.firmendatenbank.de.)

Weitere Beurteilungsmerkmale können sein:

- Wie ist die Besitzstandwahrung bei Geschäftsaufgabe, Insolvenz abgesichert?
- Wie sieht die mittel- und langfristige Planung des Anbieters für das Segment, die Branche aus? (Marktbeobachtung)
- Wurden kontinuierlich neue Funktionalitäten in die Software eingebaut?

Eine gute Bonität hat alleine gesehen noch keine Aussagekraft über die Qualitäten des Anbieters, eine schlechte Bonität sollte aber zu weiteren Nachforschungen anregen.

4.3.2 Branchenkenntnisse

Die Branchenkenntnisse des Anbieters müssen fundiert sein. Hat er diese nicht, kann er die funktionalen Anforderungen, die an ihn gestellt werden, mit Sicherheit nicht korrekt bewerten und umsetzen. Anforderungen werden häufig unterschätzt, was kostenintensive Verzögerungen bei der Einführung zur Folge haben kann.

Im Rahmen einer Gesprächsrunde mit Mitarbeitern des Anbieters, sowie den eigenen Fachleuten aus den unterschiedlichen Fachbereichen (mit einer vorab ausgearbeiteten Frageliste) ist viel über die Kompetenz zu erfahren.

Es ist äußerst wichtig, dass der Anbieter die “Brachensprache“ spricht.

Zu folgenden Punkten sollte der Anbieter über die fachliche Diskussion hinaus Auskunft geben:

- Seit wann ist der Anbieter, mit welchen Aktivitäten in der Branche tätig (Referenzen).
- Auf welcher Basis, mit welchem Know-how wurde die Software entwickelt? (z.B. in Zusammenarbeit mit einem Anwender)
- Anzahl der Mitarbeiter
- Kompetenzen der Mitarbeiter in Bezug auf Projekte, Kenntnisse, Zuständigkeiten in der Firma. (Lassen Sie sich die Mitarbeiter persönlich vorstellen und deren Profile schriftlich vorlegen)

4.3.3 Installationen

Bei den Installationen ist die Gesamtanzahl von geringerer Bedeutung als die Vergleichbarkeit der Installationen.

Hierbei spielen folgende Faktoren eine entscheidende Rolle:

- Anzahl Nutzer
- Umfang Stammdaten
- Umfang Bewegungsdaten
- Umsatzhöhe der Spenden und Mitgliedsbeiträge
- Eingesetzte Pakete/Module
- Grad der Nutzung (z.B. bei Auswertungen)
- Seit wann produktiv (z.B. Jahresabschluss)

Bei den Installationen ist auch die Hardwareplattform zu berücksichtigen und ggf. vergleichbare Schnittstellen.

4.3.4 Räumliche Nähe / Ansprechpartner

Die räumliche Nähe zu einem Anbieter mit der Möglichkeit zu einem persönlichen Dialog ist grundsätzlich von Vorteil, entbindet die Vertragspartner aber nicht davon, Kommunikationsregeln aufzustellen.
Der Anbieter sollte feste Ansprechpartner (mit Vertretung!) für alle im Alltag anfallenden Bedürfnisse benennen. Das können sein:

- Fehlermeldungen
- Beratungsbedarf
- Hilfestellungen

Die Ansprechpartner sollten die Installation, die Parametrisierung kennen.

Die Erreichbarkeit dieser Ansprechpartner sollte klar geregelt sein:

- Zeitfenster
- Kommunikationsmittel (Handy, e-Mail, Fax...)
- Remote Support

Bei all diesen formal zu klärenden Bedingungen / Regeln sollte auch das “Bauchgefühl“ nicht unbeachtet bleiben. Zumindest bei den direkten Ansprechpartnern, die z.B. auch vor Ort in der Organisation arbeiten, sollte “die Chemie stimmen“.

5 Aspekte der technischen Anforderungen an das IT-System

5.1 Überblick

Bei den technischen Anforderungen an das IT-System handelt es sich vornehmlich um solche technischen Anforderungen, deren Erfüllung eine Voraussetzung für die Erfüllung der weiter oben aufgeführten formalen Anforderungen darstellt. So ist eine notwendige Bedingung für eine leichte Änderbarkeit der Software, dass sie anhand bestimmter Konstruktionsprinzipien, also technischer Prinzipien, erstellt wurde. Ebenso bedingt die Forderung nach hoher Verfügbarkeit, dass sowohl Hardware- wie auch Software-Komponenten besonders zuverlässig sind.

Insgesamt handelt es sich also darum, die Bausteine des Systems, deren Bauweise und Qualität sowie ihr Zusammenwirken zu betrachten. Dies kann natürlich auf unterschiedlichen Detaillierungsebenen geschehen, so dass die Auswahl der Bausteine eine gewisse Willkür in sich birgt.

5.2 Rechner und Betriebssystem

Findet der Betrieb des Systems im eigenen Haus statt, so ist die Homogenität der IT-Landschaft in Hinsicht auf die Kosten und die Qualität der Administration des Systems von großer Bedeutung. Wird ein bisher nicht genutztes Betriebssystem verwendet, so muss der Administrator zunächst entsprechende, häufig kosteninensive Schulungen durchlaufen, und dennoch bleibt die Gefahr bestehen, dass dieses „neue“ Betriebssystem stets ein ungeliebter und deshalb schlechter betreuter Fremdkörper bleibt.

Andererseits kann es gute Gründe dafür geben, die Homogenität nicht mit aller Macht aufrecht zu erhalten: Höhere Stabilität des Betriebssystems und damit verbundene höhere Verfügbarkeit können die oben genannten Aspekte aufwiegen: zwei mehrstündige Systemausfälle, die zwanzig oder dreißig Benutzer an der Arbeit hindern, sind in der Regel bereits teurer als die genannten Ausbildungskosten. Inhomogenität bedeutet darüber hinaus eine Vermeidung von Monokultur und damit eine Verringerung der damit häufig verbundenen Risiken zum Beispiel durch Virenbefall.

5.3 Daten-Netz

Art und Struktur des Netzes beeinflussen vor allem die Sicherheit des Systems, die Produktivität der Nutzung sowie die Wirtschaftlichkeit des Betriebs.

Produktivität und Wirtschaftlichkeit spielen zum Beispiel eine wichtige Rolle bei der Frage, ob räumlich getrennte Organisationseinheiten durch Standleitungen oder ein VPN (virtual private network) verbunden sein sollen (und welche Bandbreite bereit zu stellen ist) oder ob der Zugriff auf die zentrale Anwendung über das Internet mit Hilfe eines Browsers erfolgen soll.

Der Sicherheitsaspekt ist insbesondere in Hinsicht auf die Auswahl eines geeigneten Firewall-Systems und dessen ordnungsgemäße Einbettung in die Netzstruktur von Bedeutung. Auch die Frage der Verschlüsselung bei der Übertragung von Informationen zwischen verschiedenen Standorten ist ggf. zu betrachten.

5.4 Softwarearchitektur

Stand der Technik ist eine dreischichtige Architektur, auch 3-tier-Architektur genannt. Hierbei bilden die für die Benutzerschnittstelle, die für die Abbildung der Geschäftslogik und die für den Daten(bank)zugriff verantwortlichen Programmteile jeweils eine dieser drei Schichten, die nur durch klar definierte Schnittstellen (oder besser Nahtstellen) miteinander verbunden sind. Der Vorteil dieser Konstruktion liegt in erhöhter Flexibilität und damit leichterer Änderbarkeit. So kann eine spezielle weitere Benutzerschnittstelle, zum Beispiel für einen externen Dienstleister,

geschaffen werden, ohne an der Geschäftslogik oder der Datenzugriffsschicht Veränderungen vorzunehmen.

5.5 Datenbanksystem

Bezüglich des Datenbanksystems ist besonderer Wert auf die Sicherheit der Datenhaltung und die Skalierbarkeit im Rahmen dessen, was mittelfristig an Datenvolumen zu erwarten ist, zu legen. Besonders bei kleinen DB-Systemen ist den Aspekten der Transaktionssicherheit und des gleichzeitigen Zugriffs mehrerer Benutzer besonderes Augenmerk zu widmen. Die Lizenzkosten, die für die Nutzung eines „richtigen“ DB-Systems anfallen, sind oft nicht unerheblich. Hat man also die Wahl zwischen unterschiedlichen DB-Plattformen, so sollte man (neben der Homogenität mit der vorhanden IT-Landschaft, die natürlich auch hier eine Rolle spielt) auch diese Kosten betrachten und sich unterschiedliche Lizenzmodelle anbieten lassen.

6 Projekt- und Testmanagement

6.1 Projektmanagement

Im nachfolgenden Text wird davon ausgegangen, dass sich bereits für ein Produkt oder eine Neuentwicklung entschieden wurde. Die Detaillierung des Projektmanagement richtet sich u.a. nach der Vertragslage, nach dem Umfang des Projektes und den beteiligten Personen. Auf jeden Fall sollte ein klarer Projektauftrag mit genauer Beschreibung der Ziele und wie diese erreicht werden sollen vorliegen.

Die nachfolgenden Punkte zum Thema Projektmanagement verstehen sich lediglich als Anregung. Es soll dargestellt werden, wie wichtig ein Management für die erfolgreiche Durchführung eines Projektes ist. Zum Thema Projektmanagement gibt es ein umfangreiches Kurs- und Bücherangebot auf dem Markt. Häufig bieten auch die Hersteller von Standardsoftware und Entwicklungsfirmen entsprechende Kurse und Hilfsmittel an.

Auch in technisch orientierten Projekten, wie die Einführung einer neuen Software, spielen die sozialen Komponenten (sogenannte weiche Faktoren) eine große Rolle. Wird dieser Aspekt nicht berücksichtigt, bleibt der Erfolg auch bei ansonsten gut geplanten Projekten auf der Strecke.

Projektstart /-vorbereitung
Mit der Vorbereitung eines Projektes steht und fällt der ganze Projekterfolg, deshalb wird dieses Kapitel in den Vordergrund gestellt.

6.1.1 Projektplan

Der Projektplan bildet den Rahmen und den "roten Faden" für das gesamte Projekt.
Die Projektziele und der –umfang müssen dafür klar definiert und die Durchführung realistisch sein.

Der Plan beinhaltet die Sichtweisen: Zeit, Budget, Ressourcen und Aktivitäten, weiterhin die Planung der technischen Anforderungen, die Standards für Kommunikation und Dokumentation sowie der Qualitätssicherung. Welche Themen noch im Plan berücksichtigt werden, hängt von der Anforderung des Projektes ab.

Der Faktor „Zeit" kann beeinflusst werden durch:

- Anzahl einzuführender Module
- Anzahl Endanwender
- Anzahl beteiligter Organisationseinheiten
- Mehrsprachigkeit bei der Entwicklung (z.B. bei internationalen Projekten)
- Mehrsprachigkeit der Endanwendung
- Zusammenspiel zwischen Standard- und Individualentwicklungen
- Anzahl Schnittstellen / Individualentwicklungen
- Reengineering-Maßnahmen
- unzureichende (oder nicht verfügbare) eigene Personalressourcen
- unklare oder komplizierte Berichts- und Entscheidungswege
- fehlende externe Beratung

Kostenfaktoren, die neben Hardware-, Software- und Entwicklungskosten nicht vergessen werden sollten, sind u.a.:

- Aus- und Weiterbildungskosten (für das Projektteam)
- Schulungskosten Anwender
- Infrastrukturkosten (Räume, Arbeitsplatzausstattung, Leitungskosten)
- Qualitätsmanagement

- Projektmanagement
- Zeitlicher Aufwand interner und externer Mitarbeiter
- Spesen und Reisekosten

Bei der Ressourcenplanung ist unbedingt zu berücksichtigen, dass die eingeplanten Mitarbeiter neben den fachlichen Kenntnissen auch über ausreichendes Potential bezüglich Engagement, Teamfähigkeit und Konfliktbewältigung verfügen. Zudem ist eine Freistellung vom Alltagsgeschäft zu empfehlen.

Bei der Aktivitätenplanung ist auf einen angemessenen Detaillierungsgrad zu achten. Zeitnahe Aktivitäten können und müssen exakter eingeschätzt werden als spätere Aktionen. Darüber hinaus ist die Integration neuer Erkenntnisse und die transparente Darstellung der daraus resultierenden Maßnahmen sicherzustellen.

Der Projektplan ist somit kein statisches Instrument. Er ist in angemessenen Zeitintervallen immer wieder in Frage zu stellen und ggf. anzupassen. Alte Versionen sollten aufbewahrt werden, damit Änderungen nachvollziehbar bleiben und daraus Lerneffekte abgeleitet werden können.

6.1.2 Projektteam (Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung)

Ein Projektteam setzt sich im allgemeinen immer aus der Projektleitung und Projektmitarbeitern zusammen. In größeren Projekten werden oft noch Teilprojektleiter benannt. Weiterhin gibt es unterschiedliche Instanzen, an die die Projektleitung berichtet. Dies kann die Geschäftsführung sein, ein Lenkungsausschuss oder der Projektmanager.

Die Anzahl externer Mitarbeiter im Projekt hängt vom eigenen Know-how und eigener Kapazität innerhalb der Organisation ab.

Im folgenden werden kurz die Projektrollen, Projektleiter und Projektmitarbeiter beschrieben.

Projektleiter:

Der Projektleiter plant, steuert, koordiniert und kontrolliert das Projekt. Er muss ein hohes Maß an fachlicher und sozialer Kompetenz vorweisen können, wobei sich die fachliche Kompetenz vor allem auf das Projektmanagement bezieht. Weiterhin sollte er die Geschäftsprozesse der Organisation im Überblick haben.
Der Projektleiter muss Entscheidungen kurzfristig herbeiführen können und wissen, wann seine Kompetenz endet und welches Gremium dann zu informieren ist.

Projektmitarbeiter

Die Projektmitarbeiter sind zuständig für die sach- und termingerechte Erledigung der aufgetragenen und übernommenen Aufgaben. Sie sollten unbedingt in die Gesamtplanung mit einbezogen werden. Sie müssen den Projektleiter bei Abweichungen frühzeitig informieren. Dieser Punkt zeigt sich im Projektalltag oft sehr schwierig, da Mitarbeiter oft nicht zugeben wollen, dass etwas nicht so klappt wie geplant. Oft sind ja auch noch Kollegen involviert.

Die Mitarbeiter eines Projektteams müssen motiviert werden und diese Motivation muss über den gesamten Projektverlauf anhalten. Warum sollen sie die meistens mit Mehrbelastung verbundene Aufgaben im Team übernehmen?

Der Projektmitarbeiter muss weiterhin bereit sein zu Umstellungen in der Organisation und in der Lage sein, alte Gewohnheiten im Tagesgeschäft abzulegen und dies auch noch als Vorbild für die anderen Mitarbeiter in der Organisation. Dies bedeutet, die Projektmitarbeiter müssen gut geschult werden und einen Sinn in ihrer Aufgabe sehen.

Zwischen den Mitarbeitern in einem Projekt muss es Spielregeln (siehe auch Dokumentation, Berichtswesen) geben und vor allem eine Zusammenarbeit ohne "Kompetenzgerangel". Schlechte Stimmungen und Blockaden innerhalb des Projektteams können das ganze Projekt in Gefahr bringen. Teambildende Maßnahmen sollten auf jeden Fall angewandt werden.

6.1.3 Kommunikation, Berichtswesen, Dokumentation

Kommunikation

Je nach Anzahl der beteiligten Personen in einem Projekt muss die Kommunikationsstruktur unterschiedlich aufgebaut werden. Aber auch in kleineren Projekten sollten Standards festgelegt werden. Wann tauschen sich die Teilprojektleiter über die Schnittstellen ihrer Module aus? Wer muss von wem informiert werden, wenn es Änderungen im Projektplan gibt? In großen Projekten kann hieraus eine komplexe Kommunikationsmatrix werden.

Regelmäßige Projektmeetings sind auf jeden Fall sinnvoll, vorausgesetzt diese Meetings haben klare Ziele und einen festgelegten Teilnehmerkreis.

Der offizielle Projektstart sollte mit einem Kick-Off-Meeting beginnen, an dem alle am Projekt beteiligten Mitarbeiter teilnehmen (interne und externe Mitarbeiter). Ziel dieses Meetings ist es, alle Beteiligten miteinander bekannt zu machen und auf den gleichen Wissensstand zu bringen.

Themen können u.a. sein:

- Vorstellung aller Beteiligten
- Vorstellung und Erläuterung der Ziele
- Vorstellung bereits vorhandener Ergebnisse
- Erläuterung der Projektorganisation
- Darstellung des Projektumfangs
- Erläuterung der Kommunikationsregeln
- Vorstellung des Projektplanes
- Vorstellung von Richtlinien, Standards, Qualitätsmerkmalen
- Aufgabenverteilung, Zuständigkeiten
- noch offene Punkte ansprechen, deren Klärung festlegen

Wichtig ist auch die Werbung für das Projekt im eigenen Hause, z.B. durch Meldungen im Intranet oder einer eigenen Projektzeitung.

Berichtswesen

Das Berichtswesen dient dazu, Ergebnisse, Änderungen sowie auch Fehler zu dokumentieren. Diese Dokumentation ist für alle Projektteilnehmer eine Basis, sich über den aktuellen Stand des Projektes zu informieren. Spätestens bei Unstimmigkeiten im Projekt macht sich ein lückenloses Berichtswesen bezahlt.

Die Berichte sollten standardisiert sein, damit jeder Mitarbeiter die Mindestanforderungen an einen bestimmte Berichtsform erfüllt und einen "roten Faden" hat. Formulare kann es z.B. für folgende Berichte geben:

- Meeting-Protokolle
- Projektzustandsbericht
- Gesprächsnotiz

Dokumentation

Zur Dokumentation eines Projektes gehören alle Unterlagen, die im Verlauf entstanden sind:

- Sollkonzept
- Auswahlverfahren
- komplettes Berichtswesen
- Projektplan mit allen dokumentierten Änderungen
- Schulungsunterlagen
- Einstellungs-, Programmdokumentationen
- Testblätter
- Abnahmen
- ...

Die Dokumentation ist ein Informationspool bei Nachfragen, Unstimmigkeiten sowie eine Hilfestellung bei der Durchführung weiterer Projekte. Der Aufwand für Nachfolgeprojekte kann sich erheblich reduzieren.

Projektverlauf

Der Projektverlauf richtet sich nach dem aufgestellten Projektplan. Abweichungen sind zu dokumentieren, zu besprechen und ggf. muss der Plan korrigiert werden. Er beinhaltet im wesentlichen drei Projektphasen, ist aber stark vom Projektauftrag und vor allem auch vom Umfang des Projektes abhängig.

Fachliche Vorbereitung

Die Erstellung eines Sollkonzeptes ist die fachliche Vorbereitung. Wurde ggf. schon für das Pflichtenheft erarbeitet, muss aber noch in Einklang mit dem gekauften oder zu erstellenden Produkt gebracht werden. Abbildung der eigenen Organisationsstruktur in der Software, z.B. Mandanten-, Mehrsprachfähigkeit.

Realisierung

Zur Realisierungsphase gehören folgende Projektschritte, wir schon erwähnt in enger Abhängigkeit des Projektauftrages:

- Programmierung
- Parametrisierung
- Schnittstellenrealisierung
- Vorbereitung Altdatenübernahme
- Vorbereitung der Tests
- Durchführung der Tests
- Aufbau Produktionsumgebung
- Abnahme der Programme / Einstellungen
- Erstellung eines Notfallplanes
- Anfertigung von Schulungsunterlagen
- Schulung der Anwender
- Dokumentation der Programmierung / Einstellungen

Produktivsetzung

Für die Produktivsetzung sollte ein eigener Plan aufgestellt werden:

- Datenübernahme / -eingabe
- Erstellung von Checklisten
- Hotline einrichten
- Langfristigen Support festlegen

Nach erfolgreicher Produktivsetzung gibt es weitere Aktivitäten, die zum Projektabschluss führen:

- offizielle Abnahme
- Durchführung eines Projektabschlussmeetings (auch emotionaler Abschluss)
- Erstellung eines Abschlußberichtes
- Archivierung der kompletten Projektdokumentation
- Abschlussfete
- Beobachten des neuen Systems
- Überprüfen, ob die zu Projektbeginn prognostizierten Ergebnisse (z.B. Einsparungen, schnellere Arbeitsabläufe, höhere Produktivität usw.) auch tatsächlich eingetroffen sind

Weitere Ausbaustufen prüfen, z.B. aufgrund von Anregungen der Anwender oder der Systembetreuer.

Qualitätsmanagement
Jede Projektphase sollte einer Qualitätssicherung unterliegen. Der Umfang eines Qualitätsmanagement-Planes hängt wiederum vom Projektauftrag und –umfang ab. In größeren und für die Organisation brisanten Projekten ist ggf. auch ein Eskalationsmanagement einzurichten.

Die Projektziele werden in jeder Phase durch geeignete Maßnahmen überprüft z.B.:

- Reviews
- Meilensteine
- Checklisten

6.2 Testmanagement

Das Kapitel Testmanagement bezieht sich auf einen Funktionstest, der als Basis für die Abnahme einer erworbenen Standardsoftware oder einer Eigenentwicklung dienen soll.

Der Funktionstest hat das Qualitätsziel, die fachliche Korrektheit von Testobjekten (z.B. Geschäftsprozesse, Zugriffsrechte), logisch zusammenhängenden Modulen und ihrer internen und externen Schnittstellen aus Sicht des Fachanwenders zu überprüfen. Dies sollte möglichst in einer produktionsnahen Testumgebung erfolgen. Damit der Funktionstest ein nachvollziehbares, qualitatives Ergebnis liefert, sollte ein Testszenario erstellt werden.

Der zu betreibende Aufwand ist abhängig von der Größe der Organisation und vom Umfang der zu testenden Software. Das Testszenario kann sich in diesem Fall z.B. auf das Benennen und Testen von wenigen relevanten Testfällen beschränken.

Im folgenden werden Eckpunkte einer möglichen Testmanagementvariante zur Unterstützung der eigenen Planung vorgestellt.

6.2.1 Test-Rahmenplan

Im Test-Rahmenplan werden die wichtigsten Punkte für die Testdurchführung und die Abnahmen geplant.

Er enthält Informationen über:

- Testfälle (Welche Prozesse, Berechtigungen etc. werden getestet?)
- Geforderte Testergebnisse (Welches Ergebnis wird pro Testfall erwartet?)
- Problem- und Fehlerbewertung (Wie wird mit auftretenden Fehlern verfahren, vor allem, wie werden sie bewertet?)
- Meilenstein-Termine (Gibt es zeitliche Begrenzungen, die dringend beachtet werden müssen?)

- Art und Umfang der kompletten Testdokumentation und –archivierung. (Die Archivierung kann ohne großen Aufwand, z.B. mit Excel oder einem anderen Kalkulationsprogramm durchgeführt werden.)

sowie Verantwortlichkeiten für:

- die Testumgebung (Hardware, Software, Datenbank)
- Erstellung und Verwaltung der Testobjekte (einschließlich der dazugehörigen Testdaten)
- die Testdurchführung
- die Testauswertung
- die Testabnahmen
- Supportmaßnahmen (wer ist zuständig für die Testumgebung während der Testphase und somit Ansprechpartner für die Testpersonen?)
- die Qualitätssicherung

Der Test-Rahmenplan berücksichtigt dabei Voraussetzungen, Beschränkungen und Anforderungen, die vom Zeitfaktor sowie der Verfügbarkeit der Ressourcen abhängen.

6.2.2 Testfallblätter erstellen

Grundvoraussetzung für die Testbarkeit einer Software ist (und das ist häufig bereits eine hohe Hürde) das Vorhandensein einer klaren Spezifikation. Denn eine Beurteilung des tatsächlichen Verhaltens der Software benötigt als Qualitätsmaßstab die Beschreibung des geforderten Verhaltens, also eine Spezifikation.

Um eine möglichst genaue Spezifikation zu erhalten, ist es wichtig alle betroffenen Testfälle zu beschreiben. Neben der eigentlichen Beschreibung sollte das Testblatt folgende Informationen erhalten:

Testdaten

1. Eingabedaten
   Eingabedaten (Primärdaten), sind definierte Daten, mit denen ein oder mehrere Testfälle ausgeführt werden können. Im Regelfall sind dies:
   - manuell erzeugte Testdaten
   - durch die Auflösung von Geschäftsvorfällen erzeugten Daten
   - Tabellenwerte u.ä.
   - “Brückenprogramme“, wenn interne oder externe Schnittstellen, (abweichend vom Test-Rahmenplan) nicht zur Verfügung stehen

   Es muss sicher gestellt werden, dass bei Änderungen von Programmen, Datenstrukturen, internen und externen Schnittstellen die betroffenen Testdaten ggf. geändert werden müssen.

2. Datenbanken / Dateien
   Testdatenbanken und –dateien (Sekundärdaten), werden in der Regel von:
   - Programmen der eingesetzten Software
   - Programmen anderer Anwendungen (interner, externer Schnittstellen) erzeugt.

Programme

Welche Masken / Programme (Transaktionen) werden von der Testperson aufgerufen, gestartet?

Ausgabe

Die erwarteten Ergebnisse sollten pro Testfall ausgedruckt oder gespeichert werden. Für die Bewertung von Ergebnissen und für die Feststellung von Abweichungen (erwartetes und tatsächliches Ergebnis) sollen Soll / Ist Vergleiche möglich sein. Dies betrifft vor allem das Ausgabeverhalten von:

- Benutzeroberflächen
- Druckausgaben
- Internen und externen Schnittstellen

Ziel ist es, über diese Vorgehensweise Nachweise zu erstellen, welche Testfälle mit welchem Ergebnis getestet worden sind.
Wenn die Möglichkeit besteht, ist eine Integritätsüberprüfung der Datenbank durchaus sinnvoll.

Fehler

Pro Testfall müssen aufgetretene Fehler dokumentiert werden.

Name und Unterschrift der Tester

Jedes Testblatt und damit jeder Testfall sollte von der verantwortlichen Testperson unterschrieben werden.

6.2.3 Testdurchführung

Die Testdurchführung erfolgt nach einem vorher festgelegten Zeit- und Ressourcenplan. Wann testet wer, an welchem Bildschirm, welche Testfälle.
Dieser Plan ist wichtig, damit die Tester wissen, wann sie ihrem Alltagsgeschäft nicht nachkommen können. Weiterhin müssen oft Testfälle in einer bestimmten Reihenfolge abgearbeitet werden und benötigen ggf. besondere Bedingungen, z.B. Eingabedaten aus externen Schnittstellen.
Je nach geplantem Umfang der Tests sollten die Testfälle zuerst getestet werden, die in den Bereich der KO-Kriterien fallen, wenn dies der Ablauf zulässt.

Hinweis zum Berechtigungskonzept

Die Testdurchführung sollte genutzt werden, das Berechtigungskonzept ebenfalls zu überprüfen:

- Zugangsberechtigungen
- Programmberechtigungen
- Datenzugriff

6.2.4 Fehlerbeschreibung, -qualifizierung, -bearbeitung

Bei jedem Testfall wird aus fachlicher Sicht geprüft, ob die vorab definierten Anforderungen an die Ergebnisse und die tatsächlichen Ergebnisse übereinstimmen. Zu jedem Testlauf sollte auf dem dazugehörigen Testblatt der aktuelle Fehlerstatus festgehalten werden.

Vor Testbeginn muss jedoch ein Verfahren entwickelt werden, wie erforderliche Korrekturmaßnahmen einzuleiten sind. Ein geordnetes Fehler-Handling sollte folgende Punkte beinhalten:

- Beschreibung der Fehler
- Beurteilung der Fehlerkategorie (Schweregrad)
- Beurteilung der Auswirkungen
- Information der verantwortlichen MitarbeiterInnen
- Beschreibung der weiteren Vorgehensweise (Zurücksetzung, Wiederholung etc.)
- Art der Fehlerbeseitigung
- Rückmeldung bei Fehlerbeseitigung

Nach der Fehlerbehebung muss der entsprechende Testfall wieder in die Testphase integriert werden.

6.2.5 Testabnahme

Der Abnahmeprozess soll sicherstellen, dass alle Testergebnisse in einem einheitlichen Abnahmeprozess vorgelegt, geprüft und gesichert werden. Der Abnahmeprozess unterliegt folgenden Kriterien:

- Die Abnahme richtet sich nach den im Testblatt enthaltenen Komponenten
- Für jede Abnahme muss es mindestens einen Verantwortlichen geben

Die Endabnahme oder auch wichtige Zwischenabnahmen, z.B. von Modulen können sehr gut in Form eines Workshops erfolgen. An diesem Workshop sollten alle Tester und Entscheidungsträger teilnehmen und die Abnahme gemeinsam besprechen.

6.2.6 Infosystem

Für alle vom Testverfahren betroffenen MitarbeiterInnen sollte ein Informationssystem aufgebaut werden. Dies betrifft z.B.:

- Nichtabnahme eines Testfalls
- Technische Probleme
- Änderungen im Zeitplan

6.2.7 Fehleingaben / Korrekturmöglichkeiten

Während des Tests ist es wichtig, nicht nur korrekte Eingaben zu machen, sondern ganz bewusst Fehleingaben zu tätigen. Wichtig ist, dass sich solche Fehleingaben "legal" korrigieren lassen.
Fehleingaben können unterschiedliche Konsequenzen haben, wenn sie von der Software nicht "abgefangen" werden, z.B.:

- das System meldet zwar einen Fehler bei der Eingabe, die Eingabe kann aber nicht korrigiert werden
- die Fehlermeldung ist vom Anwender nicht einschätzbar
- bei der Fehleingabe von Daten ist nicht klar, ob sich das System noch im Eingabemodus befindet oder, ob der Datensatz bereits gespeichert wurde
- Fehleingaben werden vom System ohne Warnung etc. zugelassen

Wichtig: Überprüfen sie auch den Wiederanlauf bei einem kompletten Absturz des Systems.

In der Dokumentation einer Software sollte auf mögliche Fehleingaben und deren Korrektur eingegangen werden. Diese Dokumentation ist vor allem für neue User eine Hilfe.

6.2.8 Hinweise

In den vorherigen Punkten, wurde vor allem auf die Testobjekte Prozesse und Berechtigungen hingewiesen. Darüber hinaus, sollten sie auch auf nachfolgende Punkte achten und diese in Testfallblättern dokumentieren:

- Ist die Eingabe der Daten ergonomisch? (Verhältnis Tastatureingabe, Mausklick)
- Ist die Maus durch Tastatureingaben zu ersetzen?
- Ist der Maskenaufbau nachvollziehbar und entspricht die Reihenfolge der Eingabefelder ihrer (Standard-) Arbeitsweise?
- Sind die Masken bei Bedarf auch für die Erfassung von Massendaten geeignet?
- Sind Mehrfachtransaktionen möglich? (z.B. der Aufruf von Auskunftsmasken für eine Telefonauskunft während der Erfassung von Daten)
- Sind Begriffe eindeutig und werden sie durchgängig in allen Masken einheitlich benutzt?
- Ist das Maskendesign einheitlich? (Befinden sich z.B. wiederkehrende Eingabefelder oder Buttons an der gleichen Stelle?)

- Ist die Bedienung der Software in einem hohen Masse intuitiv? (Wenn nicht, ist die Akzeptanz niedriger und der Schulungsaufwand höher)
- Ist die Dokumentation vollständig und verständlich? Gibt es eine Online Hilfe mit Index?

Wichtig: Testen Sie auch Ihre Datensicherungen. Ist sie lesbar? Ist der Aufwand in Ordnung, der ggf. mit der Neueingabe von Daten verbunden ist?

6.2.9 Testblatt

Testobjekt Blatt: 1	Testfallschreibung	Transaktion / Programm-nummer	Eingabedaten	Soll-Ergebnisse	Tester	Datum	OK	Bemerkungen / Fehler
Adressen erfassen	**Neuanlage Adresse**	Programmnr: 123	Manuelle Eingabe der Daten (anhand von ???)	Gespeicherte Adresse mit Name, Strasse, Ort, Anrede... Abgleich auf Duplikat im Datenbestand	Herr Schmitz	28.03.03	ok	keine
	Änderung Adresse						F	Fehlernummer: 123 FEHLERBEWERTUNG: 1 Fehler gemeldet an: Herrn Meier Beschreibung siehe Rückseite!
	Löschung Adresse						ok V	Vorgang im Handbuch nicht eindeutig Beschrieben.
	???							
	???							
	???							
	???							

Fehlerkategorien:

1. Test kann nicht fortgesetzt werden, Fehler im Programm muss behoben werden, Test muss wiederholt werden.

2. Test kann nicht fortgesetzt werden, da Eingabedaten nicht korrekt (wenn Eingabedaten aus anderen Programmen kommen) Fehler muss behoben werden, Test muss wiederholt werden.

3. Test kann nicht fortgesetzt werden, Fehler liegt nicht im Programm, sondern in der Systemumgebung, Fehler muss behoben werden, Test muss wiederholt werden.

4. Fehler muss behoben werden, Test kann aber fortgesetzt werden.

5. Fehler ist für die Ausführung des Programms nicht relevant, es handelt sich um einen "Schönheitsfehler".

Die Fehlerbeschreibung sollte ausführlich, z.B. auf der Rückseite des Testblattes erfolgen und folgende Informationen für den Rücklauf beinhalten:

Fehler wurde beseitigt und die betroffenen MitarbeiterInnen informiert:			
Folgende(r) MitarbeiterIn/Dritte wurde(n) informiert:			
am:		**durch:**	

Weitere Hinweise zum Testblatt:

Es ist sinnvoll bei komplexen Testobjekten und / oder komplexen Testfällen ein Testblatt pro Testfall zu erstellen und diese dann entsprechend pro Testobjekt zu nummerieren.

OK: Hier kann man die Möglichkeit schaffen, den Test grob zu bewerten, z.B. F = Fehler, V=Verbesserungsvorschlag

Die Ausgabedaten werden anhand eines Bildschirmausdrucks, einer gedruckte Liste, eines gedruckten Berichtes oder mit dem Verweis auf eine Datei dokumentiert.

7 Vertragliche Aspekte

7.1 Vertragsformen

Der Gesetzgeber hat bestimmte Vertragsformen genauer geregelt. Hierzu zählen z.B.:

- Dienstvertrag
- Werkvertrag
- Kaufvertrag
- Mietvertrag
- Leasing (abgeleitet vom Mietvertrag)

Oft werden die Vertragsformen gemischt, dann ist besonders darauf zu achten, welche Vertragsform die Basis darstellt.

Für den Bereich Dienstvertrag und Werkvertrag kommt als zusätzliche Problematik hinzu, dass eine Abgrenzung zwischen beiden Vertragsformen häufig nur schwer zu ziehen ist.

Definitionen

Dienstvertrag (§ 611 BGB)
Durch den Dienstvertrag wird derjenige, welcher Dienste zusagt, zur Leistung der versprochenen Dienste, der andere Teil zur Gewährung der vereinbarten Vergütung verpflichtet.

Werkvertrag (§ 631 BGB)
Durch den Werkvertrag wird der Unternehmer zur Herstellung des versprochenen (funktionsfähigen) Werkes, der Besteller zur Entrichtung der vereinbarten Vergütung verpflichtet.

Oft ist es schwierig, Werk- und Dienstvertrag sauber voneinander abzugrenzen. Häufig kann eine beschriebene Aufgabenstellung sowohl als Dienstleistung als auch als Werk organisiert werden. Für die Umsetzung dieser Aufgabenstellung unterscheiden sich Dienstvertrag und Werkvertrag allerdings erheblich:

Typische Merkmale eines Dienstvertrages:

- Tätigkeiten sind Unterstützungsleistungen
- es gibt weder eine Abnahme noch eine Gewährleistung.
- die geleistete Arbeit ist zu vergüten, unabhängig vom Erfolg der Tätigkeit
- im juristischen Sinne genügt das „Bemühen um den Erfolg“.

Typische Merkmale eines Werkvertrages:

- Lieferung eines funktionstüchtigen Werkes (z.B. eine Software, ein Konzept, eine Studie)
- Verantwortlichkeit für die erfolgreiche Erstellung des vereinbarten Ergebnisses liegt beim Auftragnehmer
- Anspruch auf Bezahlung erfolgt nach erfolgreicher Abnahme
- der Auftragnehmer ist vom Gesetzgeber zur Gewährleistung verpflichtet

Welche Vertragsform die optimale ist, hängt vom Vertragsgegenstand und vom Ziel der Vertragspartner ab.

Was wollen sie?

- Individualsoftware entwickeln
- Ein Konzept erstellen lassen
- Schulungsmaßnahmen durchführen.

Grundsätzlich gilt: Jeder Vertrag muss einzeln betrachtet werden. Was im Vertrag nicht explizit geregelt ist, regelt die Gesetzgebung. (Welche?)

Folgende Fragestellungen (nur Beispiele!) sollten vor einem Vertragsabschluß eine Rolle spielen:

- Ist der genaue Leistungsumfang definiert?
- Ist allen klar, was nicht im Vertragsumfang enthalten ist?
- Wurden Qualitätsvorgaben gemacht?
- Wurden Ausnahmeregelungen festgehalten? (z.B. vorzeitiger Vertragausstieg)
- Wurde das Projekt- und Informationsmanagement beschrieben?
- Wurden alle zeitlichen Aspekte berücksichtigt und festgelegt? (Abgabetermine, Meilensteine...)
- Sind die Vergütung und Zahlungsmodalitäten geregelt?
- Gibt es eindeutige Aussagen zu Nutzungsrechten?
- Existieren Datensatzbeschreibungen und gibt es bei Bedarf einen kostenfreien Import in ein allgemeingültiges Übergabeformat?
- Welche weiteren Bestimmungen sind Bestandteil des Vertrages? (z.B. AGB's)

Ziehen Sie, wenn möglich Ihren „Hausjuristen" hinzu.

7.1.1 Rahmenverträge

Wenn mit einem Anbieter mehrere Projekte (oder Teilprojekte) durchgeführt werden sollen, kann der Abschluss eines Rahmenvertrages sinnvoll sein. Dieser ist dann die Basis für die nachfolgenden Einzelverträge, die die Regelungen des Rahmenvertrages ergänzen.

Mögliche Regelungen in einem Rahmenvertrag können zu folgenden Punkten vereinbart werden:

- Vergütung
- Rechnungsstellung
- Gewährleistung
- Haftung

Mögliche Vereinbarungen in den Einzelverträgen können sein:

- die konkrete Leistungsbeschreibung
- die Mitwirkungspflichten
- die Aufwandsschätzung
- Terminvereinbarungen

7.1.2 Outsourcing

Das Auslagern von Dienstleistungen im IT-Sektor wird u.a. aus Kostengründen immer häufiger in Anspruch genommen. Werden solche Dienstleistungen, z.B. der komplette Betrieb der Hard- und Software gekauft und vertraglich z.B. in einem Rahmenvertrag festgelegt, müssen noch weitere Aspekte berücksichtigt werden. Hierzu gehören u.a.:

- Ermittlung und Festlegung der Mengengerüste
- Festlegung der Zuständigkeiten und Ansprechpartner (z.B. beim Support, Releasewechsel)
- Festlegung der akzeptablen Antwort- sowie der Betriebs- und Ausfallzeiten
- Erstellung eines Fehlerbeseitigungskonzeptes
- besondere Beachtung der Vertraulichkeiten (Datenschutz)

- klare Eigentumsabgrenzung zwischen Hard- und ggf. Software auf der einen Seite und den Daten auf der andern Seite
- Festlegung der Zugangsrechte
- Spezifizierung der System- und Datensicherheit. (Datensicherungskonzept, Datenrückgewinnung, Dokumentation)
- Nachweis von Versicherungen
- Erstellung eines Wartungsvertrages
- klare Abgrenzung der Nutzungsrechte

7.2 Wartung Standardsoftware

Nachfrager erwerben eine Standardsoftware durch den Kauf von Softwarelizenzen. Zudem sind für die Nutzung der Software i.d.R. Datenbanklizenzen zu erwerben, da eine Datenbank die physische Voraussetzung für den Betrieb der Software darstellt.

Gegen eine Gebühr, die sich als Prozentsatz vom Bruttolizenzvolumen errechnet, kann ein Nachfrager zusätzlich das Recht auf die Wartung der Softwarelösung erwerben.

Die mit dem Kauf und der Wartung der Software verbundenen Rechte und Pflichten sind vom Softwareanbieter in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu regeln.

Ein Käufer von Standardsoftware sollte dabei insbesondere darauf achten, dass ihm mit dem Kauf der Softwarelösung die folgenden Rechte eingeräumt werden:

1. Die Wartung der Software durch beispielsweise die Auslieferung sogenannter Servicepakages. Ein Servicepackage sollte dabei sowohl Fehlerkorrekturen als auch Weiterentwicklungen innerhalb des eingesetzten Releasestandes beinhalten.
2. Die Weiterentwicklung der Software und die Auslieferung neuer Software-Releasestände.
3. Die Bereitstellung eines Systems, mit dem Fehlermeldungen an den Hotline-Service des Herstellers bzw. dessen Partners herangetragen werden können.

In Hinblick auf einen möglichen Hotlineservice sollte darauf geachtet werden, dass dieser, sofern der Service von einem Partner des Herstellers angeboten wird, vom Hersteller zertifiziert und bei Fehlermeldungen für den Kunden kostenfrei angeboten wird.

Beispiel:

Ein Unternehmen möchte 10 Userlizenzen zum Preis von 2.500 Euro erwerben. Der Preis für die Wartung der Software beträgt 17% der Lizenzsumme. Der Preis für die Datenbank beträgt 11% der Lizenzsumme.

Standardprogramm	Ausführung	Hersteller	Anzahl User	Preis pro User in Euro	Preis in Euro
Software.com	Professional User	Beispiel	10	2.500,00	25.000,00
Datenbankanteil (beispielsweise Oracle 11%)					2.750,00
Summe Gesamt					**27.750,00**

Die jährliche Wartung von 17% bezogen auf die Gesamtlizenzsumme beträgt 4.717,50 zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Wartungssumme wird vom jeweiligen Softwarelieferanten in der Regel vierteljährlich berechnet bzw. eingezogen.

7.3 Beispiel für einen Dienstleistungsvertrag

Die Datei ***„Beispiel 1 Dienstleist_Vertag.pdf“*** rufen Sie bitte separat von der Internetseite www.fundrasingverband.de ab.

7.4 Beispiel für einen Software-Pflegevertrag

Die Datei ***„Beispiel 2 Pflegevertrag.pdf“*** rufen Sie bitte separat von der Internetseite www.fundrasingverband.de ab.

8 Fragen, Anregungen

Wenn Sie Fragen zu dem einen oder anderen Kapitel dieser „Entscheidungshilfe“ haben, wenn Sie zu dem einen oder anderen Punkt Ergänzungs- oder Verbesserungsvorschläge haben, oder offensichtlich wichtige Punkte vergessen wurden, sind die Autoren sehr dankbar für Ihre Kontaktaufnahme. Diese „Entscheidungshilfe“ soll sich an Ihren Bedürfnissen orientieren, und kann nur durch Ihre Mitarbeit besser werden. Also: am besten spontan schreiben an info@fundraisingverband.de.

9 Autoren

An der Erstellung der vorliegenden „Entscheidungshilfe“ haben mit gearbeitet:

Reinhard Detering, IT-Berater Outcome Unternehmensberatung	reinhard.detering@outcome-ub.de
Barbara Drust, Leiterin Fördererservice Greenpeace	barbara.drust@greenpeace.de
Hans-Josef Hönig, Fundraiser, NABU	hoenig@afsgmbh.de
Gabriele Krumbe, IT-Beraterin Outcome Unternehmensberatung	gabi.krumbe@outcome-ub.de
Peter Maier-Schwier, Fundraiser und IT-Berater Enter Services	peter.maier-schwier@enter-services.de
Norbert Vloet, Öffentlichkeitsarbeiter action medeor e.V.	norbert.vloet@medeor.org
Thomas Walther, Geschäftsführer ANT-Informatik AG	thwalther@ant-informatikc.ch
Dieter Wenz, Vertriebsleiter GSOAG SYSTEMHAUS GmbH	dieter.wenz@gsoag.com

Allen sei an dieser Stelle für ihr großartiges Engagement herzlich gedankt.

10 Glossar

Administration	Verwaltung
Applikationsbereich	Anwendungsbereich
Backup	Backup ist ein Verfahren zur Sicherung großer Datenmengen.
Data Mining	... ist ein Prozess zum Auffinden von aussagekräftigen Zusammenhängen in großen Datenbeständen mittels (z.T.) automatisierter mathematisch-statistischer Verfahren/Algorithmen.
Data Warehouse	„Datenlagerhaus“, Datenbanksystem zur zentralen Datenhaltung und Zusammenführung von verschiedenen dezentralen Datenquellen. Den Endanwendern werden dadurch unternehmensweit strukturierte, bereinigte und verdichtete Daten als Entscheidungsgrundlage zur Verfügung gestellt.
DTAUS / DTA	Daten(träger)austausch mit einem Geldinstitut
FAQ’s	Frequently asked questions = die meist gestellten Fragen
Hotline	wichtiges Telefon, an das entweder niemand dran geht, oder es ist ständig besetzt
IT	**I**nformations**t**echnik. Modischer Oberbegriff für alles, was irgendwie mit Datenverarbeitung zu tun hat.
Legat	Erbschaft
NGO	Non-Government-Organisation, NGO = NPO = NRO
NPO	Non-Profit-Organisation
NRO	Nicht-Regierungs-Organisation
Outsourcing	Auslagern von Arbeiten oder Dienstleistungen
Parameter	Unbestimmt gelassene oder konstant gehaltene Hilfsgröße
Performance	Dargebotene Leistung. Je leistungsfähiger ein System ist, desto höher kann seine Performance ausfallen. Wenn die Performance so hoch wird, dass sie abhebt, beginnen nackte Menschen plötzlich, sich grunzend in Mehl zu wälzen. Aber das hat mit Computern nichts zu tun.
Portabilität	Eigenschaft eines Programms, dieses ohne größeren Änderungsaufwand auf ein anderes Betriebssystem umstellen zu können.
Portierung	Umfasst die Umstellung auf eine andere, bisher nicht unterstützte Systemumgebung. Hierzu zählt der Wechsel der Hardware, des Betriebssystems, des Datenhaltungssystems, der Bedienoberfläche. Die Umstellung auf einen generell portablen Systemansatz setzt in der Regel ein partielles Re-Design voraus (um geeignete virtuelle Schnittstellen zu erzeugen).
Power-User	Programm-Benutzer, der sich am besten auskennt
Recovery-Funktion	Wiederherstellung von Daten und/oder Dateien.

Reengineering	Alle Sanierungsmaßnahmen an einem Software-System, die nicht auf eine neue Software-Produktionsumgebung abzielen. Beispielsweise die Verbesserung der Datenstrukturen, neue Benutzeroberfläche und alter Code in neuer strukturierter Form (Cobol-74 in Cobol-85).
Releasewechsel	Ausgabe-, Versions-Wechsel
Remote Support	„entfernter“ Zugriff; Dienstleister kann auf ihren PC oder Server zugreifen und ihnen helfen, wenn sie ihm dies gestattet haben.
Ressource	Als Ressource wird alles bezeichnet, was in einem Netz genutzt werden kann – sowohl Software als auch Hardware.
Review	Kritische Begutachtung und Prüfung eines vorzulegenden Ergebnisses (Soll-Ist-Vergleich der Produktqualität). Die Regeln für die Vorbereitung und Durchführung des betreffenden Reviews werden vorher festgelegt und sind allen Beteiligten bekannt.
Schnittstelle	Eine Schnittstelle ist eine definierte Übergangsstelle zwischen Geräten, Programmen oder einzelnen EDV-Bereichen. Eine Standardisierung dieser Schnittstelle ist eine wesentliche Voraussetzung für die reibungslose Interaktion der einzelnen Komponenten.
Skills	Mitarbeiterprofile
Software	Meistens sind mit dem Begriff Software Programme gemeint, doch auch Texte, Daten, sowie Bild- und Tonaufzeichnungen zählen zur Software
Softwareevaluation	Bewertung der Software
Support	Im EDV-Bereich das Versprechen der Hersteller, den Kunden auch nach dem Kauf ihres Produktes noch zu kennen. Beschränkt sich gelegentlich auf eine Telefonnummer (siehe Servicenummer), auf der man sich für den Gegenwert mehrerer Geldscheine Musik in der Qualität einer Glückwunschkarte anhören kann – sporadisch unterbrochen von einer Frauenstimme, die „please hold the line“ sagt.
Tools	Zusatzprogramm
User Exit	Definierte Schnittstelle zwischen Systemroutinen und benutzer-spezifischen Systemerweiterungen.
Werkzeug	Zusatzprogramm
Wildcard	Ein Platzhalter, der einzelne Zeichen oder ganze Zeichenfolgen ersetzt.